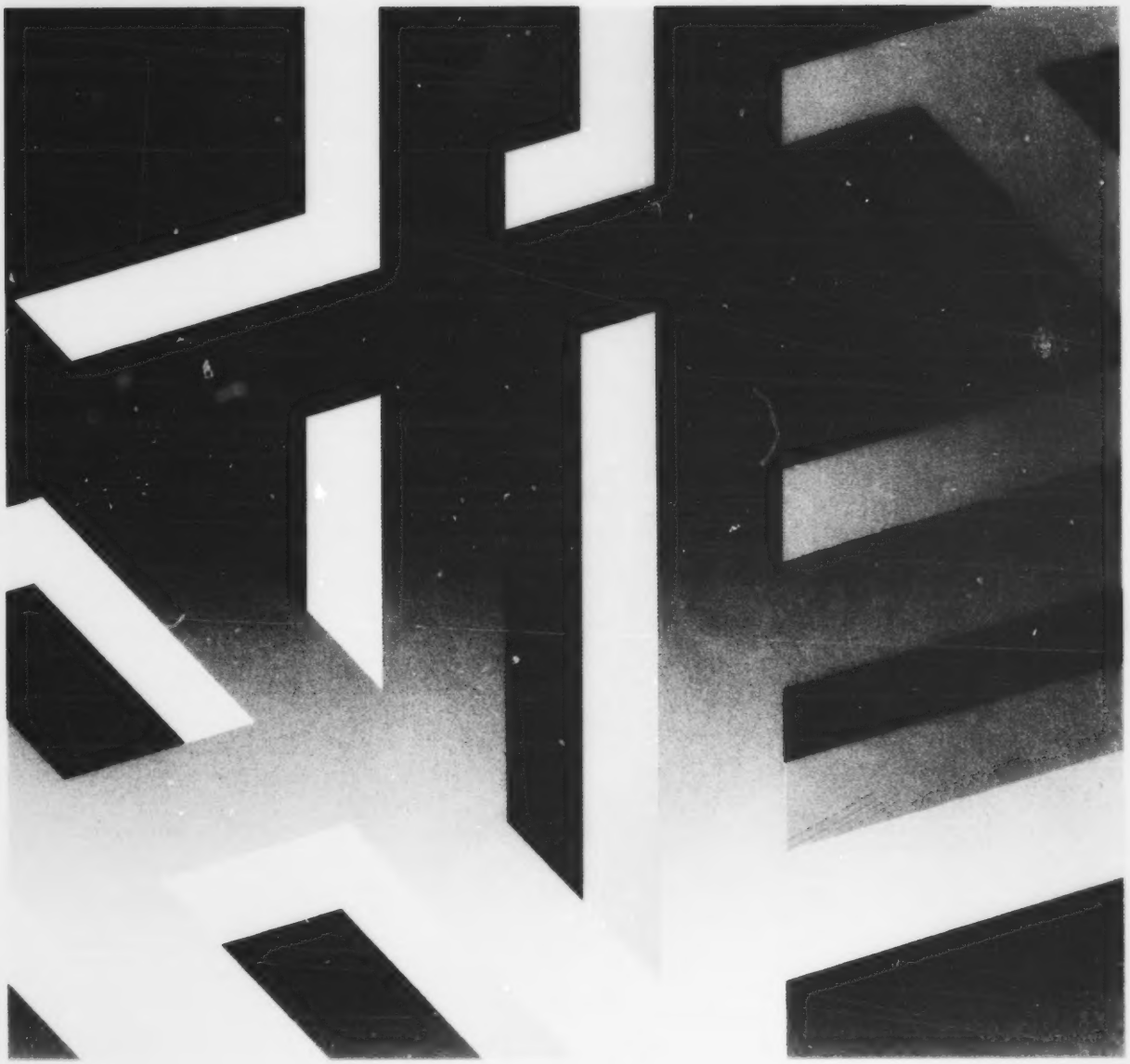
CRTC

ANNUAL REPORT 1989-1990 CRTC



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Canada

© Minister of Supply and Services Canada 1990
Catalogue no. BC91-1990
ISBN 0-662-57645-4

For additional copies contact:

CRTC Information Services
(819) 997-0313

Mailing Address

Ottawa, Ontario
K1A 0N2

Location

1 Promenade du Portage
Central Building
Hull, Quebec

or CRTC Regional Offices

1809 Barrington Street, Suite 1007
Halifax, Nova Scotia B3J 3K8
(902) 426-7997
TDD (902) 426-6997

275 Portage Avenue, Suite 1810
Winnipeg, Manitoba R3B 2B3
(204) 983-6306
TDD (204) 983-8274

Guy Favreau Complex, East Tower
200 René-Lévesque Blvd. W., Suite 602
Montréal, Quebec H2Z 1X4
(514) 283-6607
TDD (514) 283-8316

800 Burrard Street, Suite 1380
Box 1300
Vancouver, British Columbia V6Z 2G7
(604) 666-2111
TDD (604) 666-0778

Ove Design Ottawa

The Honourable Marcel Masse
Minister of Communications
300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8

Dear Mr. Minister:

I have the honour to present to you, in accordance with the provisions of Section 31 of the *Broadcasting Act*, the annual report of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission for the year ending March 31, 1990. Major subsequent events up to May 31, 1990 have also been included in this report.

Yours respectfully,

Keith Spicer
Chairman

91-01323/

TABLE OF CONTENTS

CHAIRMAN'S MESSAGE : THE FIRST 100 DAYS 05

MANDATE: WHAT IT'S ALL ABOUT 18
LEGISLATION 18
Broadcasting 18
Telecommunications 19

THE COMMISSION: WHO RUNS THE SHOW? 21
MEMBERS OF THE COMMISSION 21
Full-time members 21
Part-time members 24
Au revoir and many thanks 25
CRTC STAFF 26
Broadcasting 26
Secretary General/Executive Director, Corporate Management 26
Strategic Planning 27
Information Services 27
Telecommunications 27
General Counsel 27

GETTING THE MESSAGE ACROSS 28
BROADCASTING 28
1. Telling Numbers 30
2. Where's the Beef? 32
TELECOMMUNICATIONS 43
1. The Numbers - You Phone, We Atone 43
2. Samples of Telecommunications Complaints 43
OPEN TO ALL - PUBLIC HEARINGS 49

THAT WAS THE YEAR THAT WAS 50
BROADCASTING: All the World's a Stage 50
Radio: Lend Me Your Ear 50
Ottawa sounds 50
A change of tempo in Trois-Rivières 51
Easy listening for Halifax radiophiles 52
Changes to FM policy proposed 52
A return to 65 per cent French-language popular music content 53
Licences of CBC radio stations renewed 54

Television: Seeing is Believing 54
Encouragement of Canadian programming 54
The audience comes first 55
A trend towards consolidation 55
Proposed amendments for measuring ethnic programming 56
Renewal for CJON-TV St. John's 56
Cable: How Did We Rate? 57
Cable regulations to be revised 57
Specialty Services: Today's Special! 58
Request for French-language all-news television service denied 58
Pay-per-view experiment in Saskatchewan 60
Cancom commended 60
Ownership: The Old Order Changeth 60
Control of Selkirk Communications Limited transferred to Maclean Hunter Limited 60
Rogers Cable T.V. Limited gains control of Western Cablesystems Ltd. and M.S.A. Cablesystems Ltd 62
General: Interesting Initiatives 63
New policy proposed for native broadcasting 63
Audio networks intended for the blind, visually-impaired and print-handicapped 65
Sex-role stereotyping 65
Content analysis of sex-role portrayal in the broadcast media 66
Broadcast Standards Council 66

TELECOMMUNICATIONS: RINGING CHANGES 67
Rates: Getting the Numbers Right 67
New rates for Bell's and B.C. Tel's competitive network services 67
Overseas telephone rates plunge 68
Long-distance rates reduced 69
Rate revisions ordered for satellite services 71
Further refund for Bell Canada subscribers 72
Newfoundland Telephone's rate increase proposals put on hold 72
Services: At Your Service 73
Telephones to be hearing-aid compatible 73
Dial-a-message: 976 Service continues 73
New telecommunications services for business 74
Advantage Service approved 74
Resale and sharing rules liberalized 75
Newfoundland and Prince Edward Island to receive cellular service 75
Call Management Service approved 76

LITIGATION: COURTING JUSTICE 77
Broadcasting matters 77
Prosecutions initiated by the CRTC 77
Operation of an FM station in Rivière-du-Loup 77
Closed-captioning for the hearing impaired 77
Beer and wine advertising 77
Access to information 77
Payment for licence fees 78
Allocation of time for partisan political broadcasts during an election 78
Telecommunications matters 78
Bell Canada rebate to subscribers 78
CRTC jurisdiction over Alberta Government Telephones 79
Call-Net 79
Teleglobe 79
Commission's powers to award costs 79

APPENDICES
I Statistical tables 80
II Organization chart 90
III Financial report 92
IV Public hearing calendar 93
V Publications 96

CHAIRMAN'S MESSAGE

THE FIRST 100 DAYS

KEITH SPICER, CHAIRMAN

Photo: Radio-Québec

Few federal agencies touch on so many facets of Canadian life as does the CRTC. Notwithstanding that a former prime minister assured us that the state had no business in the nation's bedrooms, the Commission's influence, for better or worse, invades almost every room of every house, indeed virtually every car. You can barely leave home without us.

That's because communications, both broadcasting and telecommunications, bind people together. And Canadians, scattered uneasily on this northern half-continent which conspires to make them strangers to each other, need more than most peoples to stay in touch – not just to do business and share pleasures, but literally to have a country.

This being so, some politicians, thinkers and artists see us as one of the underpinnings of Canadian nationhood, as a "cultural agency". Naturally that is not quite the view of many of the industries we regulate. They rightly expect us to guard the level playing field of commerce, and to create conditions of security and freedom that allow them to prosper. But beyond that vital day-to-day duty, the Commission pursues a goal that, thoughtfully considered, should also encourage industry: Parliament's and citizens' wish to strengthen Canadian ideas, values and initiatives.

It may be helpful to sketch out some directions and dossiers through which the Commission can help both regulated industries and Canadian society adapt to the challenging new realities shaping Canada's future. But first let's spell out the principle of balance underlying our broad approach to our work, then review this past year's activities.

I. THE GUIDING PRINCIPLE: BALANCE

Balance shapes both our philosophy and our work-style.

First philosophy. The worlds of the Commission – economic, cultural, social, legal, political – lend themselves all too temptingly to polarized perspectives: 'leftwing' or 'rightwing', industry- or consumer-oriented, nationalist or internationalist, and other such facile shorthands. Handy as these sometimes seem, they are misleading. For the Commission is no place for ideologues. While all Members bring their own ideas to the table, the great majority of their decisions reflect a consensus argued from facts, common

sense and a shared concern for the good of Canada. Formal dissents, when they occasionally come, add to our collective strength by being advanced from strongly held -- and respected -- principles. And, their very rarity highlights our routine agreement.

So balance is a fair word to describe the outlook a Commission chairman ought to make his guide. Balance among the players in broadcasting and telecommunications; among the clienteles we serve; and between one's view of Canada and the world.

The main players in broadcasting are the CBC, private broadcasters, educational networks, and cable, as well as a growing satellite-based programming sector. They should all meet four characteristics: a strong commitment to revealing Canadians to themselves; an original and distinct programming personality; high-quality programming; and a vigorous effort to supply and animate Canada's marketplace of ideas.

In telecommunications, we deal with a growing number of regulated companies – including four recently added telephone companies serving Atlantic Canada. Balance among telecom players amounts mainly to achieving the greatest economic benefit for Canada that each participant is able to offer – in infrastructure, universal availability of basic services at affordable rates, new services and markets for innovative Canadian-made equipment.

The telecom side of our mandate is absorbing a fast-increasing share of our attention. Its economic stake in Canada is already three times that of broadcasting. Both because of that and because many telecom services are raising important social and cultural issues, we need to weigh the interests of service users and providers, equipment makers and other players with a vigilant eye on fair trade-offs and due regard for the vitality of each sector.

The Commission also seeks balance in dealing with its various clienteles. For broadcasting that means audiences, artists (or cultural creators), industry (or economic creators), and Parliament.

Audiences, in both good democratic and free enterprise theory, should be first. All successful programming is, at some level, market-driven. The challenge for a regulator is to try to understand the market as well as broadcasters do. And to do that we have to reach out to consumer groups and individuals and actively solicit their opinions and ideas.

The artistic community too needs us to make a special effort to listen. Their dreams and inspirations literally define society's horizons. Their creativity is the essence of good broadcasting and of the Canadian spirit.

Industry in the broadest sense includes the CBC, our increasingly fine educational TV networks, and our vital private sector which includes not only broadcasters but a very imaginative independent production industry. The CBC is the heart and cultural backbone of Canadian broadcasting – without it, Canada's personality and even existence might long ago have been at serious risk. Educational TV, already well-launched, faces a potential that it needs all encouragement to build on. Finally private industry – the entrepreneurs – deserve enormous respect for their vision, risk-taking and management of broadcasting reality. They are the foundation and framework of an increasing amount of innovative programming, which is delivered to most Canadians by a dynamic and technologically advanced cable industry. We have always listened attentively to these front-line investors in Canada, and we shall continue to do so in frank and open dialogue.

Parliament, finally, commands our attention as the broad definer of our mandate. All of our acts are guided by the objectives of the *Broadcasting Act*.

In telecommunications, our clienteles are mainly residential consumers, business users, industry and governments.

Even though telecom rules impose a formal stance for dealing with regulated industries, the Commission tries to listen constantly to the concerns and plans of companies we deal with. At the staff level such interchange is daily; with Members it is less frequent but as open as possible.

On telecom matters we also ask for and receive advice from consumer organizations. Their counsel, and that of any interested citizen or group, is eagerly welcomed.

Governments are our other main interlocutors. Our dealings with the federal Department of Communications, as on broadcasting, are ongoing and cordial. Especially after the August 1989 Supreme Court decision established that all of the main provincial telephone companies fall under federal jurisdiction, we have made very serious efforts to welcome newcomers to our jurisdiction (so far, the four Atlantic companies). As our jurisdiction is extended, our goal is to increase our awareness and sensitivity to regional and provincial needs and concerns.

A final arena for balancing ideas is the place of Canada in the world. If the Commission's main job is to stand up for Canada, both economically and culturally, it cannot do so in today's world by building electronic Berlin Walls. Like it or not, technology and economic pressures will ensure that Canadians, like everyone else in the world, gain access to an exploding range of broadcast programming and telecom services putting them more in touch with the entire globe.

The balance here: not we-against-the-world nationalism, but something like a committed, intelligent patriotism that tries to foster the best of Canada in competition with the best in the world.

So much for balancing ideas. To keep these in equilibrium we have also been taking a balanced approach to the way we work.

Since coming to the Commission a year ago, I have marveled at how many talented people achieve so many good things at the Commission. But all of us have recognized that to deal with our escalating workload, we would need to work 'smarter' as well as 'harder'. We would need to meld more consciously thinking and action, and adopt a work-style strategy reconciling tradition and innovation. At the very least this seems urgent because, in recent years, budget cuts and much heavier responsibilities have been putting our staff under sometimes severe strains.

The Commission's operational strategy last year was to streamline our work methods (see next section) and greatly strengthen our capacity for strategic planning. Implicit in these goals was the need to strike a balance between, on one hand, the broad concepts needed to make sensible, coherent, long-term policy and, on the other, the details of the day-to-day, bread-and-butter work of the Commission.

The most significant balance in work-style has been a conscious effort to marry continuity and renewal. We hoped to build on the solid foundations laid down by our predecessors, but also to open a few windows, to ask a few new questions, and generally to convey a spirit of openness to new ideas – not to unleash hurricane-force winds of change, but certainly to let in a bit of fresh air.

II. THE THINGS WE DID LAST SUMMER (AND FALL, WINTER AND SPRING)

Here follows a somewhat telegraphic listing, beginning with activities fairly evident outside the Commission, then a variety of initiatives taken within the Commission.

1. Activities affecting the public or key clienteles:

A complete summary of the Commission's main activities and decisions follows in the main body of this report. This shows a rich and active year engaging the efforts of all Commission members. I wish to pay tribute to all my colleagues for the intelligence, dedication and team spirit with which they carried out their work. They have worked hard and thoughtfully with a strong sense of the broad public interest.

This was true in hundreds of individual decisions we took. It showed also on broader policy issues such as control of cable rates and a revised French vocal music policy for French-language radio stations.

Specific steps we have taken affecting the public or what I have called our key clienteles include:

- extensive consultations with industry groups and players, cultural and creative groups, and consumers and telecommunications users, usually through half-day and sometimes day-long meetings. We expect that these will multiply in the future;

- special efforts to fulfill public and media requests for information as promptly and as far beyond legislated Access to Information requirements as we can;

- sharing of research with industry associations representing some of the Commission's main interlocutors. Most of our research reports will be made public after Commission staff and Members have had a reasonable chance to consider them;

- a stronger public information program which would allow us to explain more fully our goals and operations to taxpayers. One element of this program was initiated last March in the first of a cross-country series of "CRTC Listen-ins" – town hall meetings where a Member will explain Commission services, then listen to citizens' opinions and suggestions;

- in the same vein,the first in a series of practical, utilitarian brochures on Commission services will appear this fall. Others will follow over the next two years, as will related programs.

Tied in with increased travel and a stronger presence in all regions, these initiatives will enable us to better serve all citizens and contribute to more informed public discussion on Canada's broadcasting and telecommunications needs.

2. Inside Story: What We're Up To During Our Day Job

Our main objective inside the Commission this year has been to strengthen the Commission as a decision-making instrument fully able to deal with the much heavier workload we anticipate. Changes inside the Commission fall into four categories: staffing; operational and procedural initiatives; initiatives to improve staff morale, working conditions and advancement; and initiatives aimed at making it easier for our talented and independent commissioners to act as a cohesive family.

a) **Staffing:** An important priority last year was staffing several key senior management positions. Following competitions, we appointed strong candidates as directors general of strategic planning, of cable, pay and specialty services, of television, and of financial services. In May, also by competition, we filled the vital job of secretary general when the incumbent, Fernand Bélisle, became vice-chairman of broadcasting.

b) **Operational and Procedural Initiatives:** Our most striking internal reforms are coming from three Member-led internal task forces. The first two, started last September and guided by Vice-Chairman Louis (Bud) Sherman for telecommunications and Commissioner Ed Ross for broadcasting, worked with industry to help us streamline any procedures found either outdated or needlessly bureaucratic.

Ed Ross' February report, called *A Lighter Approach*, made a first series of 17 recommendations, all of which either have been, or are being, implemented. Bud Sherman's report, called *A Tailored Approach*, offered 11 recommendations which we are also following. Both of these gentlemen have kindly agreed to supervise further implementation of their reports, at least until the end of this year. The final task force report, on public hearing procedures, was led by Commissioner Frederic Arsenault, and we shall be implementing many of his group's recommendations over the fall of 1990. I am immensely grateful to all three commissioners for giving Commission regulatory reform credibility and momentum that we intend to sustain.

Together these three reports are beginning to make a significant impact on our procedures, and especially on our willingness to regularly question our own methods. We anticipate finding new ways of institutionalizing this spirit of reform in the months and years ahead.

While citing commissioner-led projects, I wish to thank Commissioner Beverley Oda (assisted by Commissioners Arsenault and Gail Scott, one of our part-time members) for her long and painstaking work to complete our sex-role stereotyping study and for keeping a watching brief on that important issue. I am also grateful to Commissioner Adrian Burns who is currently directing a crucial and urgent orientation program for the several new commissioners we expect to see join us in coming months.

In all of these initiatives, Commissioner Paul McRae has been a wise and always willing counselor. And, our four part-time Members – Normand Carrier, Gail Scott, Sally Reukauf Warren and Walter Ruest – in participating increasingly in our collegial policy-making, have solidly encouraged the above efforts.

Some further initiatives undertaken internally include:

- strengthening the strategic planning function of the Commission to support more strongly the licensing and case-by-case regulatory duties which define our main activities;

- more than doubling the Commission's research budget and creating a Commission-wide research committee to coordinate and expedite previously scattered research within an efficient and timely new management system;

- notably upgrading the role of our four regional offices in Halifax, Montréal, Winnipeg and Vancouver through the installation of high-speed communications links so that regional offices will be able to serve local clienteles instantly with the same databases as are used in Ottawa/Hull. Better human communications will complement our improved technological communications through such things as regular visits to these regional offices – these will keep us better informed of regional developments and keep our people in the regions up to date on new developments at the centre.

c) **Initiatives to Benefit Staff:** Through meetings with the entire staff on a branch-by-branch basis roughly every three or four months have come several important initiatives in training, staff relations, hiring practices and internal communication.

We have more than doubled our training budget, and hired a professional consultant to identify needs in consultation with staff and to implement a well-planned training program marrying the Commission's priorities and employees' professional interests. Training will now be tailored specifically to supervisors' annual appraisals of employees after a give-and-take dialogue on institutional and personal goals. We have renovated an on-site training facility to exploit cost-effective on-site and videotaped courses.

Our highest priority is to make the Commission known as a fair, open and satisfying workplace. Given the great pressures on much of our staff from increased workloads and budget cuts, such a priority is essential. We are also working to establish the best possible working relationship with our unions. We are currently working with them on two projects: the possibility of an on-site daycare centre, and a fully consultative approach to welcoming several young people with Down Syndrome who joined us as messengers and photocopy operators, among other roles, in September 1990.

We also plan to improve our hiring record of aboriginal Canadians and visible-minority Canadians, as well as promotion opportunities for women. On this score we are seeking the advice of those agencies responsible for the promotion of employment equity throughout the federal public service.

A final initiative aims to strengthen staff morale and motivation by placing a heavy new emphasis on internal communication. Apart from regular face-to-face meetings with all staff, we have hired a full-time person to improve

the internal flow of information in all directions. An attractive new internal newsletter, *Modulation*, has already won praise from staff members. Another, called *Frequency*, is in the works.

d) Initiatives for Commissioners: As the key decision-makers of the Commission, our commissioners deserve strong support for thinking through judgments, and recognition of their independence within a collegial whole.

To build on that collegial approach to our work, we have taken the initial steps leading to at least yearly policy retreats at which Members present solidly-argued papers on the Commission's major orientations. Our first such retreat of the Executive Committee in July 1990 was a resounding success, and all Members believe that this collective approach to policy will allow us to think through individual judgments within a more coherent philosophy. At future such retreats we plan to include part-time members. Given that commissioners spend much of their year scattered at hearings around the country, this new forum will also reinforce our connection with each other and strengthen that basic solidarity which, most of the time, allows us to decide issues by consensus.

III. THE SHAPE OF A FEW THINGS TO COME

In turning to the future, let's first list a few major dossiers to watch over the coming year or two. Next, we'll review three broad opportunities facing the Commission, ending with the Commission's modest but potentially useful role in helping improve the uneasy climate of these post-Meech Lake times.

Over the next year or two, the Commission will deal with a number of notable files. In telecommunications, the eclipsing issue, of course, will be a lengthy hearing, due to start in 1991, on the possibility of long-distance telephone competition. On the broadcasting policy side, serious attention will go to thinking through, with much advice from broadcasters, producers and artists, possible new approaches to improving the quality of Canadian television programming.

Over the past year, we have been consulting with aboriginal Canadians on a new native broadcasting policy. Our recently published proposals for that new policy seem to have won wide approval from native broadcasters.

We shall also be considering licence renewals of the CTV and Global networks, French-language CBC and many Quebec private TV stations. We are starting to review ownership policy – a seminal issue, given the trend in the past decade toward fast-increasing concentration in TV, radio and cable. By the end of the year we plan to announce a new FM radio policy. Shortly we expect to initiate new thinking on ethnic broadcasting policy and on children's programming. Finally, during the coming year, we plan to hold a public hearing on the key issue of tiering and linkage of cable TV programming, a matter which for consumers will address such vital issues as affordability, choice and Canadian content, and for cable companies will bear on such important concerns as flexible marketing, diversity of choice, and opportunities for growth.

We expect to complete discussions on a new Advertising Code for Children, and look at a new proposal for a code on violence in programming; and we plan to publish, early in 1991 at the latest, our follow-up or "replication" study on sex-role stereotyping.

Those are a few key dossiers. As we move into the 1990s, the Commission also faces three great opportunities of a broader nature. All might aim to help Canadians to communicate better at home and abroad, and so, without any constitutional presumptions, to strengthen our sense of Canadians' potential. All three opportunities might help Canadians adapt to new realities.

First, we can and must help the industries we regulate adapt to the fast-arriving, and deeply challenging, financial, market, technological, social and cultural, and likely political changes on the horizon. For our broadcasting system, both private and public, money problems are paramount – falling revenues, profits and advertising market shares, rising costs, market fragmentation, a new Goods and Services Tax and a recession all cloud the skies. So, for public broadcasting, does uncertainty over adequate and stable public funding.

New technology also stirs uncertainty: for example, there is talk about a 108-channel U.S. satellite service (expected around 1993) which, if and when it comes, will spill over into most of Canada's inhabited territory, causing further market fragmentation and forcing more attention to high-quality Canadian programming to hold and build audiences; and digital radio and high-definition television (both expected within the decade) will demand new investments,

with as-yet-unclear structural changes for industry. Looming above all of this is that elusive concept of convergence – various forms of linkage between broadcasting and telecommunications which may reshape almost every aspect of our broadcasting system.

Through strong strategic planning and close liaison with industry, the Commission will have to make policies and decisions to ease the passage of Canadian broadcasters through these uncharted waters.

In telecommunications, the uncertainties lurk mainly in technological changes, competition issues and constitutional outcomes. The overriding requirement for the Commission, above and beyond consideration of specific services or institutional structures on the horizon, is the maintenance of an environment which permits Canada and Canadians to compete effectively in a globalized marketplace. The Commission well understands the role telecommunications play in giving Canadians that ability to compete and succeed. The Commission has a duty to offer industry a judicious mix of stability and opportunity, of security to survive and freedom to thrive.

In both broadcasting and telecommunications, healthy profits are needed to ensure that industry can be expected to serve well our country's social and cultural imperatives. Such profits, if wisely channelled, can and must help underpin Canada's culture and identity.

The Commission's second opportunity – vital for our regulated industries as well as for consumers and cultural creators – may be to facilitate a rethinking of Canada's place in the world. That must include digesting the enormous and pervasive consequences of globalization of markets and popular culture; the collapse of ideological empires leading to the resurgence, in parallel, of both nationalism and supranationalism; the long-heralded arrival of a true global village of ideas; the marginalization of old-style protectionism, both economic and cultural, under the pressure of free trade and border-ignoring technology; and the need for all nations, without exception, to seek profitable niches in a world demanding that they compete.

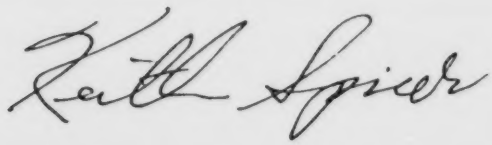
Third – and in these post-Meech Lake times, this is the greatest opportunity – the Commission has a chance to help Canadians adapt to a dizzying range of new realities at home: social, cultural, technological, economic, no

doubt even political. Our society is changing beyond recognition as aboriginal Canadians, multicultural communities, women, children, the elderly, the handicapped and other minorities demand more respect and freedom.

Our national culture, resculpted by untraditional immigration and by recognition of previously ignored communities, is rapidly becoming the multicultural, multiracial buffet we have long talked about but not yet fully welcomed. Technology is reshaping both the cultural and financial potentials of broadcasting and telecommunications. And economics plus regionalism, combined with Canadians' amazing talent for turning opportunities into problems, makes it more than likely that our country's centrifugal forces will bring about some new constitutional recasting.

To the extent that Commission decisions can open eyes and ears and doors and windows to these realities, perhaps the Commission can make it a little easier for all who think about Canada to act on today's and tomorrow's realities instead of yesterday's. In a country now bemused with disintegrating tendencies of all kinds, perhaps we can emphasize some integrating ones by helping Canadians to communicate more readily, lucidly and affordably with each other.

Twenty-seven years ago, CBC executive Robert Weaver defined starkly this indissociable link between communication and understanding among those who call themselves Canadians: "If we fail to communicate, the country will fall into parishes." With better communication of every kind, Canadians, whether patriotic believers or agnostics, ought to be able to find a way to cling to their parishes but to see them anchored more clearly within a broader community of tolerance. The Commission, with many others, will try to highlight this balance of small and larger homes. In doing so, we hope Canadians will overcome this bitterest of ironies: Canada, on a technical level, has organized one of the world's most sophisticated communications systems; but on a human level, in talking with each other, Canadians have too often used these marvels to speak but not to listen.



A warm postscript to two predecessors, two vice-chairpersons, and a long-serving former colleague. André Bureau, my distinguished predecessor as permanent chairman, left me a wonderfully rich tradition of wisdom and precedents, and a family of remarkable staff associates. I thank him heartily for this, as well as for being so generous with personal advice to a novice Commission chairman. My other predecessor was Louis (Bud) Sherman, now vice-chairman of telecommunications, who for six months as acting chairman kept the Commission on a steady and thoughtful course and who has supported me since as a loyal, astute and gentlemanly colleague.

Then, two highly authoritative vice-chairpersons of broadcasting. Monique Coupal left us last March with memories of a dedicated, hard-working and cheerful colleague, whose many areas of special expertise we still try hard to occupy. Fortunately, to do so, we welcome a new vice-chairman, Fernand Bélisle, whose thirteen years at the Commission and solid outside experience make him the perfect successor and a pillar of continuity and invaluable common sense.

Finally, Rosalie Gower, a commissioner for an astonishing seventeen years, left the Commission in September 1990, carving an unfillable gap in our esteem and affection. Her many constituents – among them consumers, women, children, and native broadcasters – share our good wishes to a woman who, after splendid service, understood that there may well be other forms of poetry in life over and above the cross-subsidization of telephone rates.

LEGISLATION

BROADCASTING

The regulatory framework governing Canadian communications has century-old roots. When Bell Canada was incorporated in 1880, the federal Cabinet regulated rates for service. Then in 1929, the Royal Commission on Radio Broadcasting headed by Sir John Aird recommended that "broadcasting should be placed on a basis of public service." The eventual outcome was the creation of the Canadian Radio Broadcasting Commission in 1932, later to be known as the Canadian Broadcasting Corporation (CBC). The CBC also regulated privately-owned broadcasting stations up until the *Broadcasting Act of 1958* established the Board of Broadcast Governors to supervise the private sector. Ten years later, the *Broadcasting Act of 1968* created a successor agency, the Canadian Radio-Television Commission, now the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC). It was to have broad supervisory powers over the whole Canadian broadcasting system, including cable television, previously regulated by the Ministry of Transport. The *Broadcasting Act* defines the terms of broadcasting policy as follows:

"It is hereby declared that

(a) broadcasting undertakings in Canada make use of radio frequencies that are public property and those undertakings constitute a single system, in this Act referred to as the Canadian broadcasting system, comprising public and private elements;

(b) the Canadian broadcasting system should be effectively owned and controlled by Canadians so as to safeguard, enrich and strengthen the cultural, political, social and economic fabric of Canada;

(c) all persons licensed to carry on broadcasting undertakings have a responsibility for programs they broadcast but the right to freedom of expression and the right of persons to receive programs, subject only to generally applicable statutes and regulations, is unquestioned;

(d) the programming provided by the Canadian broadcasting system should be varied and comprehensive and should provide reasonable, balanced opportunity for the expression of differing views on matters of public concern, and the programming provided by each broadcaster should be of high standard, using predominantly Canadian creative and other resources;

(e) all Canadians are entitled to broadcasting service in English and French as public funds become available;

(f) there should be provided, through a corporation established by Parliament for the purpose, a national broadcasting service that is predominantly Canadian in content and character;

(g) the national broadcasting service should

(i) be a balanced service of information, enlightenment and entertainment for people of different ages, interests and tastes covering the whole range of programming in fair proportion,

(ii) be extended to all parts of Canada, as public funds become available,

(iii) be in English and French, serving the special needs of geographic regions, and actively contributing to the flow and exchange of cultural and regional information and entertainment, and

(iv) contribute to the development of national unity and provide for a continuing expression of Canadian identity;

(h) where any conflict arises between the objectives of the national broadcasting service and the interests of the private element of the Canadian broadcasting system, it shall be resolved in the public interest but paramount consideration shall be given to the objectives of the national broadcasting service;

(i) facilities should be provided within the Canadian broadcasting system for educational broadcasting;

(j) the regulation and supervision of the Canadian broadcasting system should be flexible and readily adaptable to scientific and technical advances; and

(k) the objectives of the broadcasting policy for Canada enunciated in this section can best be achieved by providing for the regulation and supervision of the Canadian broadcasting system by a single independent public authority." (R.S.C. 1985, c. B-9, s. 3)

The Commission's responsibility for implementing this policy, as well as its overall mandate to regulate broadcasting, is given in section 5:

"Subject to this Act and the *Radio Act* and any directions to the Commission issued from time to time by the Governor in Council under the authority of this Act, the Commission shall regulate and supervise all aspects of the Canadian broadcasting system with a view to implementing the broadcasting policy enunciated in section 3." (R.S.C. 1985, c. B-9, s. 5)

Other sections of the Act endow the CRTC with powers to: establish rules of procedure; make regulations; prescribe classes of licences; issue, attach conditions to, amend, renew, suspend, and revoke licences; exempt from the requirement to hold a licence; and carry out, or support research. It is also empowered to require the broadcast of programs of urgent importance to Canadians generally, or to residents of a specific area.

In addition, the Act sets out the Commission's obligations to: publish proposed regulations; give notice in the Canada Gazette of the application for issue, amendment, or renewal of licences; and hold public hearings before issuing, revoking or suspending licences, or before renewing or amending licences unless satisfied that a hearing is unnecessary. The Commission is also obligated to deal with other matters concerning broadcasting, including complaints. The Commission is required to publish notice of hearings and decisions, consult with the national broadcasting service (CBC), and supervise the allocation of time for partisan political programs.

TELECOMMUNICATIONS

Although technological advances have now, in some cases, blurred the distinction between broadcasting and telecommunications activities in the CRTC, historically the Commission's responsibility for telecommunications began on April 1, 1976. On this date, the *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act* transferred authority over telecommunications from the Canadian Transport Commission to the CRTC, as defined in section 14. Subsection 14(2) states:

"The Executive Committee and Chairman shall exercise the powers and perform the duties and functions in relation to telecommunication, other than broadcasting, vested by the *Railway Act*, the *National Telecommunications Powers and Procedures Act* or any other Act of Parliament in the Commission and the President thereof, respectively."

CRTC regulation of common carriers derives largely from section 335 (1) and (2) and section 340 (1) and (2) of the *Railway Act*:

"335. (1) Notwithstanding anything in any other Act, all telegraph and telephone tolls to be charged by a company, other than a toll for the transmission of a message intended for reception by the general public and charged by a company licensed under the *Broadcasting Act*, are subject to the approval of the Commission, and may be revised by the Commission from time to time.

(2) The company shall file with the Commission tariffs of any telegraph or telephone tolls to be charged, and the tariffs shall be in such form, size and style, and give such information, particulars and details, as the Commission by regulation or in any particular case prescribes.

...

340. (1) All tolls shall be just and reasonable and shall always, under substantially similar circumstances and conditions with respect to all traffic of the same description carried over the same route, be charged equally to all persons at the same rate.

(2) A company shall not, in respect of tolls or any other services or facilities provided by the company as a telegraph or telephone company,

(a) make any unjust discrimination against any person or company,

(b) make or give any undue or unreasonable preference or advantage to or in favour of any particular person or company or any particular description of traffic, in any respect whatever, or

(c) subject any particular person or company or any particular description of traffic to any undue or unreasonable prejudice or disadvantage, in any respect whatever,

and where it is shown that the company makes any discrimination or gives any preference or advantage, the burden of proving that the discrimination is not unjust or that the preference is not undue or unreasonable lies on the company."

THE COMMISION

WHO RUNS THE SHOW?

MEMBERS OF THE COMMISSION

FULL-TIME MEMBERS

KEITH SPICER

Photo: Radio-Québec

Keith Spicer was appointed Chairman on September 1, 1989. Born and raised in Toronto, Mr. Spicer graduated from the University of Toronto with an Honours B.A. in modern languages and literatures (French and Spanish). He studied in France where he obtained a diploma in French civilization from the Sorbonne and the Diploma (MA) in international relations from the Institut d'Études Politiques of the University of Paris. Returning to Toronto, he completed his Ph.D. in political science. Mr. Spicer also holds honorary doctorates from the universities of York, Ottawa and Laurentian.

His career includes years as a university professor, radio/television host and commentator, businessman, author and syndicated columnist. In 1970, Mr. Spicer became Canada's first Commissioner of Official Languages, a post he held for seven years.

Between 1985 and 1989, Mr. Spicer was Editor of the Ottawa Citizen.

Mr. Spicer is an Officer of the Order of Canada and of the Union des parlementaires de langue française.

FERNAND BÉLISLE

Fernand Bélisle, previously Secretary General from June 1984, was appointed Vice-Chairman (Broadcasting) on April 1, 1990. Born in Sudbury, Ontario, he graduated with a B.A. from Laurentian University. He also studied accounting at McGill University. Mr. Bélisle joined the Commission in 1977, after five years as Controller and Vice-President of Finance at Télémédia. After a brief sojourn at the Department of Communications in 1982 as Director of Planning and Policy Co-ordination, he returned to the Commission in December 1983.

LOUIS R. (BUD) SHERMAN

Louis R. (Bud) Sherman was appointed as a full-time member on April 19, 1985 and was named Vice-Chairman (Telecommunications) on September 1, 1987. During the period from March 1 to August 31, 1989, he served as Acting Chairman of the Commission. He is a former Member of Parliament and a former member of the Manitoba provincial cabinet. Prior to entering politics, he was a journalist and broadcaster. He was born in Québec City and raised in the West, graduating from the University of Manitoba with a B.A. in 1949. In 1987-88, he chaired the Federal-Provincial-Territorial Task Force established by the ministers of Communications to enquire into Public Long-Distance Telephone Competition in Canada.

FREDERIC J. ARSENAULT

Frederic J. Arsenault was appointed a full-time member on July 28, 1988. Born in Mont Carmel, P.E.I., and a Rhodes Scholar, he is a graduate of l'Université Saint-Joseph (Moncton), Oxford University and L'École nationale d'administration - cycle étranger (Paris). He had a long career with the Province of New Brunswick, and was deputy minister of a number of government departments and agencies. Mr. Arsenault is currently a member of the Rhodes Scholarship selection committee for the Maritime provinces.

ADRIAN BURNS

Adrian Burns was appointed as a full-time member on July 28, 1988. She graduated with a Bachelor of Arts degree from the University of British Columbia; and has an extensive professional background in television, as an anchor/writer for the CFCN Morning News and business editor for the CFCN 6 o'clock news. She has written and produced a number of business segments for CBC national television, as well as various news reports for other local Calgary television stations and cable community channels. Ms. Burns is past Director of the Calgary Philharmonic Orchestra, the Calgary Regional Arts Foundation, the Providence Child Development Centre, and the Glenbow Museum Acquisition Society.

ROSALIE GOWER

Rosalie Gower was first appointed to the Executive Committee on May 15, 1980, and reappointed on April 1, 1987, for a five-year term. She was a member of both the Therrien and Klingle Task Forces on Extension of Services to Remote Areas, and a member of the Task Force on Sex-Role Stereotyping. Recently she has been actively involved in the regulation of telecommunications. Prior to joining the CRTC, she practised as a registered nurse in Canada and the United States, and was alderman for the City of Vernon, British Columbia.

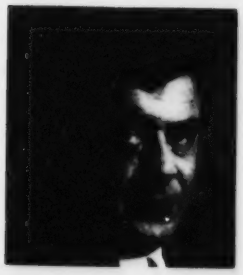
PAUL EDMUND MCRAE

Paul Edmund McRae, a Member of Parliament since 1972, was appointed as a full-time member on July 9, 1984. He was born in Stayner, Ontario, graduated from the University of Toronto, and took a post-graduate program at Queen's University. A former high school principal, he has been a member of many parliamentary standing committees including External Affairs, Finance, Transportation and Communications. He was a delegate at the Stockholm Conference on Peace, Security and Disarmament, and has been active in nuclear disarmament matters.

BEVERLY J. ODA

Beverley J. Oda, a University of Toronto graduate, was appointed as a full-time member on September 14, 1987. She entered broadcasting in 1975, and later became program director and producer of television programs with Rogers Cable TV, Multilingual Television Ltd., Global Television Network and CBC-CBLT. More recently, Miss Oda was a broadcasting consultant on federal policies and regulation in both broadcasting and multiculturalism. She has been actively involved with Equity Employment of Visible Minorities in the Federal Public Service and Crown Corporations, multiculturalism in Canada and various community organizations.

M. EDWARD A. ROSS



Edward A. Ross was appointed as a full-time member on July 28, 1988. He has extensive experience in the communications and advertising industry. Born in Montréal, he studied Marketing and Advertising at Sir George Williams University, and Advanced Management and Human Relations at McGill University. Before joining the Commission, he was President of E.A. Ross Advertising and Sales Consultants Ltd. Previous to that he occupied various positions, including President and Chief Executive Officer for Mutual Communications Limited and General Sales Manager for Radiodiffusion Mutuelle Limitée.

PART-TIME MEMBERS

NORMAND F. CARRIER

Normand F. Carrier was appointed as a part-time member on January 16, 1986. Mr. Carrier is Vice-Rector and Director of Administrative Services at the Centre universitaire St-Louis-Maillet d'Edmundston, l'Université de Moncton campus in New Brunswick. Before becoming Vice-Rector, he was an assistant professor of mathematics at the College Saint-Louis and became an associate professor in 1971. He has, in addition, been the president and vice-president of a certain number of Edmundston businesses and has held an administrative position with County Cablevision Limited of Madawaska. He is also a member of the Governor General's Canadian Study Conference (Regional Committee for New Brunswick).

SALLY REUKAUF WARREN

Sally Reukauf Warren was appointed as a part-time member on December 22, 1987. Born in Philadelphia, Mrs. Warren obtained a B.A. in English Literature at Pennsylvania State University. She has extensive experience as an editor and a publishing executive. In Canada since 1971, Mrs. Warren was editor of a Vancouver monthly magazine for 11 years, as well as serving as Director for the Media Centre of Canada Pavilion during Expo '86. Additionally, she is a freelance writer for a number of Canadian and U.S. publications.

WALTER RUEST

Walter Ruest, a native of Rimouski, Quebec, was appointed as a part-time member on February 26, 1988. He was employed with Hydro-Québec until 1969 when he joined CJBR, Rimouski. He was President and Chief Executive Officer of CJBR from 1973 to 1977. In 1977, CJBR was purchased by the CBC, and Mr. Ruest became Director General of the station. From 1984 through 1988, when he retired, he worked for the CBC as a Regional Director and Director of Special Projects.

GAIL SCOTT

Gail Scott, a Professor of Journalism at Ryerson Polytechnical Institute in Toronto, was appointed as a part-time member on December 22, 1987. She obtained her Bachelor of Journalism from Carleton University, and studied at the Sorbonne in Paris, France. Mrs. Scott began her career in journalism in 1966, at CBOT in Ottawa. She has been national assignment editor for CBC-TV, as well as parliamentary correspondent for the CBC Radio Network. In 1972, she joined the CTV television network where she was parliamentary correspondent, host and field producer of W5, and host of Canada AM.

AU REVOIR AND MANY THANKS

MONIQUE COUPAL

Monique Coupal concluded her dedicated seven-year term with the CRTC on March 30, 1990.

Appointed to the Commission in 1983, Ms. Coupal became Vice-Chairman of Broadcasting on March 22, 1988. During her tenure at the CRTC she became enthusiastically involved with various working groups. These encompassed broadcasting's many facets, and included the revision of the cable regulations and the FM policy, and chairing of the task force on dubbing. She also chaired many of the public hearings held across Canada, as well as an Executive sub-committee.

Monique Coupal will be well-remembered by all those who worked with her at the Commission — her hallmark was an extraordinary knowledge of the issues confronting the communications environment. Always optimistic, her dedicated approach to the job at hand set an inspired example. Ms. Coupal was born in Montréal. She received her law degree from the University of Montréal, and was called to the Bar of Québec in 1961. After practising law in Montréal, she gained considerable experience in government affairs. She served as Assistant Secretary to the Royal Commission on the Status of Women in Canada. Then between 1971 and 1973, she became Secretary General of the CRTC. Other appointments have included Officer in the Privy Council, and policy advisor to the Minister of Health and Welfare.

Ms. Coupal has now returned to the private sector as a broadcasting consultant.

CRTC STAFF

BROADCASTING

Safeguarding the national character, value and diversity of Canadian programs, and encouraging the development of Canadian talent are the cornerstones of the Commission's mandate. To provide advice to the Commission on operational, policy and regulatory aspects of the broadcasting industry, and to assist the Commission in determining its priorities and plans regarding future broadcasting developments, the Broadcasting component consists of three directorates: Radio, Television, and Cable, Pay and Specialty Services. Each sector is the responsibility of a Director General reporting directly to the Chairman: Peter Fleming, Sandra MacDonald, and Janet Yale, respectively.

This structure parallels that of the industry and enables the Commission's objectives to be successfully and efficiently accomplished. Indeed, this greater accessibility on the Commission's part is fostering a better understanding by the public, and the industry, of the regulatory process.

The combined staff of the three broadcasting directorates totals 79. Each directorate is divided between policy and operations components and handles operational compliance, monitoring and analysis of applications relating to the Commission's overall policies. The Alcoholic Beverage Advertising and Canadian Program Recognition units form part of the Television Directorate.

SECRETARY GENERAL/EXECUTIVE DIRECTOR, CORPORATE MANAGEMENT

Eight separate units fall under the responsibility of Alain-F. Desfossés, Secretary General/Executive Director, Corporate Management. Mr. Desfossés joined the Commission in June 1990. A brief description of the responsibilities of these units follows:

The Corporate Analysis Directorate is concerned with all marketing, ownership and financial analysis. Its staff numbers 26.

The Technical Planning and Analysis Group counts 8 members and provides essential support to the three Broadcasting Directorates.

Secretariat Operations covers a wide range of activities including the Licensing Directorate, Decisions, Public Hearings and Planning, Scheduling and Proceedings Sections and the Regional Offices, with a total of 96 staff members.

The Licensing Directorate is the focal point in the Commission for co-ordinating the analysis of broadcasting licence applications. This is to ensure that policy issues and concerns are fully analysed before consideration at a public hearing or by public notice. In addition, this section ensures that applicants and licensees are informed about licensing procedures, applicable regulations, deficiencies in their applications and compliance of their undertakings with Commission decisions and regulation.

Regional Offices located in Halifax, Montréal, Winnipeg and Vancouver advise Commission Members and staff of local concerns and provide information to the public, the industry, provincial government officials, and other interested parties.

As Executive Director, Corporate Management, Mr. Desfossés is responsible for Finance and Management Services, which collect the broadcast licence fees and include the Computer Services group, the Library Centre and Records Management with a total staff of 48; Personnel Services, whose staff of 13 manage human resources; and the Corporate Audit and Review group, with a staff of 3 to perform internal audits and program effectiveness evaluations.

STRATEGIC PLANNING

Reflecting the vital importance of sound strategic planning, the Director General of this directorate, Ken Katz, now reports directly to the Chairman. The team of 4 staff members prepares essential research analysis on priorities and major issues, co-ordinates policy planning activities within the Commission, and works with the Chairman on the development of longer-range objectives and priorities.

INFORMATION SERVICES

Headed by Pierre Pontbriand, Director General, Information Services plays an important and integral role in the Commission. It quickly and efficiently formulates effective communication activities.

Information Services acts as a point of entry for enquiries from the public, broadcasting and telecommunications industries, associations and elected officials. It also provides a communications action plan based on the Commission's itinerary and produces press releases, the annual report and special publications.

Encompassing the Correspondence and Complaints branch, Information Services totals 19 staff members.

TELECOMMUNICATIONS

The regulation of telecommunications carriers under federal jurisdiction is the primary concern of the Telecommunications Directorate, whose staff totals 70. Guido G. Henter is the Executive Director.

Telecommunications staff provide advice and recommendations to the Commission to ensure that rates are just and reasonable, and that services and facilities are being offered under terms and conditions that do not constitute unjust discrimination, confer undue preference or advantage, or are otherwise contrary to the relevant statutes.

Staff members analyse tariffs and agreements filed by the federally regulated telecommunications carriers. In addition, they prepare recommendations on major revenue requirement, rate and issue proceedings. Complaints and enquiries from the carriers, their subscribers and competitors are also answered.

Another facet of the work of the Telecommunications Directorate is recommending and implementing new regulatory mechanisms to ensure equitable rates and the appropriate kind of regulation.

GENERAL COUNSEL

The General Counsel, Avrum Cohen, is the principal legal advisor to the Chairman and the Commission. The 21 members of the legal directorate provide expertise and advice to the Commission regarding the interpretation and implementation of the CRTC Act, the Broadcasting Act and legislation concerning telecommunications, as well as the statutory instruments made pursuant to these acts, and related federal and provincial legislation.

Commission counsel also proffer advice on procedural matters, and on the legal implications of policy. As well, they conduct questioning at public hearings and represent the Commission during legal proceedings.

The Commission's total staff numbers 405.

GETTING THE MESSAGE ACROSS

The Commission very much relies upon public comment — the best barometer to gauge Canadians' view of the broadcasting and telecommunications industries, and even of the CRTC itself.

The views of the public are not only informative, they are instrumental in decision-making, changing existing practices and policies, and in enacting new regulations.

Communicating is certainly a two-way street — and as well as listening, the Commission does its fair share of informing.

For instance, broadcast application notices and decisions are published in the Canada Gazette, and in newspapers in the area concerned. Details are also broadcast over the facilities of the individual licensee, where feasible.

Public relations activities include planning the dissemination of the Commission's messages, preparing press releases, liaising with reporters, and speaking engagements. Press releases highlight major decisions taken, issue proceedings and policy statements.

Copies of all CRTC rulings and notices are sent at no cost to those licensees and interveners affected, members of parliament and legislative assemblies, provincial departments of communications, relevant federal departments and agencies. They are also delivered to consumer associations,broadcasting/telecommunications industry associations, reporters, media, and libraries.

In addition, the Commission actively solicits comments in the context of public hearings. This consultative approach is used to great advantage — and helps maintain the standards Canadians expect, and should receive, from their broadcasting and telecommunications systems.

The Commission is currently examining ways to communicate more effectively with the public. Particular emphasis will be placed on explaining the CRTC's mandate and role in strengthening Canada's broadcasting and telecommunications systems. The Commission will also highlight the cultural and economic potential of these systems for all Canadians. The "listen-in" with members of the public which the CRTC Chairman held in Victoria on March 11, 1990 is one example of the innovative approaches the CRTC is developing. This type of forum also allows Canadians an informal opportunity to discuss their concerns directly with members of the Commission.

BROADCASTING

A quick telephone call to the Commission can often satisfy a caller's concern. However, in many instances, callers are requested to put their complaints in writing. This provides the Commission with an accurate statement of the problem and is essential should the matter require further investigation. Equally important, the organization against which the complaint is directed has the right to know the name of the complainant and the nature of the concern, as well as the right of reply. Letters regarding broadcasting may be sent to any one of the five CRTC offices across Canada.

The processing of complaints is coordinated with the various broadcasting branches within the Commission, depending on whether they relate to programming, licensing, or involve legal issues. Complaints that raise

significant concerns are brought to the attention of the Executive Committee. Licensees are sensitive, however, to the views of their audiences and subscribers and, in the majority of cases, the matter is quickly resolved.

In any case, all correspondence is placed on the public file and reviewed at the time of licence renewal.

It should be noted that under the *Broadcasting Act*, individual broadcasters are responsible for programming, including the commercials they broadcast, subject only to generally applicable statutes. Over the years, the Canadian Association of Broadcasters (CAB) has established various voluntary industry codes.

In 1989, the CAB set up the Canadian Broadcast Standards Council (CBSC) to encourage and support its members to keep high professional broadcasting standards, as well as to administer the various codes governing their activities. These include a Code of Ethics which covers such issues as contests, children's programming, religion, human rights, education and news.

There is also a voluntary code concerning violence in television programming. In addition, there are guidelines on sex-role portrayal on radio and television. The sex-role standards are subject to CRTC approval and, in fact, broadcasters must adhere to them as a condition of licence. The formation of the CBSC is in line with the Commission's goal of streamlining and adopting a less regulatory approach, where possible.

The advertising industry is largely self-regulating and all complaints concerning advertisements are forwarded to the Canadian Advertising Foundation (CAF) which regulates the Canadian Code of Advertising Standards. Codes on advertising to children and feminine hygiene products are administered jointly by the CAF and the CAB.

Another voluntary watchdog is the newly established Cable Television Standards Council (CTSC), maintained by the Canadian Television Standards Foundation (CTSF). The Foundation and its Council were created at the request of the Canadian Cable Television Association (CCTA). The CTSC will administer the codes, standards and guidelines established by the CCTA. This action echoes the Commission's and the industry's desire to be more responsive to public opinion.

Complaints about broadcast matters are often seasonal — some viewers might grumble when there is a glut of baseball in the fall ... or hockey blocking out the news each spring. Complaints change too with the vagaries of what's socially acceptable today.

People who remain dissatisfied with a cable operator's or broadcaster's response may pursue their concerns by intervening at licence renewal time. The Commission has designed an informative pamphlet, entitled "you're on the air", which briefly explains the intervention process. This publication is free to the public and has proven to be extremely helpful.

The Commission has a computerized correspondence system for recording, retrieving and analyzing public concerns. This system is now, in fact, being improved — to further enhance the Commission's abilities to respond promptly to public concerns.

1. TELLING NUMBERS

Over the past year, the Commission received 4,114 letters covering 5,552 complaints about broadcasting matters. About 43% of these complaints dealt with cable matters. The majority of these concerned the frequency and amount of rate increases and the profit level of cable licensees. The quality of cable service and billing practices also generated a significant number of complaints. The carriage of specialty services (e.g., MuchMusic, TSN) on the basic tier required many licensees to make changes to their channel line-ups and almost 300 complaints were received in that regard. Other cable complaints concerned the lack of service, program substitution and connection fees.

The addition of authorized specialty services continued to generate a large number of complaints (1,450). The main issue concerned the decision to carry such services on the basic service. More than 160 subscribers complained about the negative option method used by licensees (except in Quebec where it is not legal) to add these services to their channel line-up. There were also 110 complaints about the subscriber mark-up established by the Commission for the carriage of specialty services.

Of some 60 complaints received about pay-TV, the majority dealt with marketing issues (combinations of services, stand-alone questions, prices).

More than 1,000 complaints concerned programming. Allegations of unbalanced and biased programs and news reports on both radio and television accounted for the majority of comment in this category. There were also a fair number of complaints about language, sexual content and violence. With respect to the issue of violence, the well-publicized program "Freddy's Nightmares" on CHCH-TV (Hamilton) generated 30 complaints alone. As a result of these complaints, which had the support of the municipal council and several other authorities, the licensee decided to discontinue broadcasts of this program.

Protests about the remarks of open-line hosts amounted to 68. Other complaints were related to sex-role stereotyping, lack of closed captioning, humour and music. The Commission received more than 100 complaints concerning scheduling matters, the majority of which concerned the cancellation of the program "Up Home Tonight" by Atlantic Television System.

Advertising was responsible for 159 complaints. Alleged sexist ads gave rise to 25 complaints. Most of these concerned the degrading image of women portrayed in the ads. Concerns about the impact of alcohol ads on youth were expressed by 23 persons. Others raised the issues of the frequency and the volume level of ads. There were also 31 complaints related to the general advertising policies.

Complaints regarding the Commission's procedures concerned the location of public hearings and delays in the scheduling of the applications and in the decision-making process. There were also 63 complaints about the decisions issued by the Commission during the year.

Close to half of the 96 complaints regarding service concerned the quality of transmission of off-air signals, either because of poor reception or interference from other signals. There were also 25 complaints about the lack of radio and television services in small and sparsely populated areas. The Commission received 19 complaints alleging breach of conditions of licence (e.g., date of implementation for construction of system, advertising, music format).

TABLE A

Broadcasting Written Complaints From April 1, 1989 to March 31, 1990

CATEGORY	
I Service	***(96)***
Extension of service (radio)	18
Extension of service (TV)	7
Quality of transmission of off-air signals	44
Conditions of licence	19
Illegal operations	8
II Programming	***(1,128)***
Language	64
Sexual content	94
Violence	106
Sex-role stereotyping	26
Offensive humour	31
Unbalanced programs	238
Unbalanced news reports	117
Superficiality of public affairs programs	42
Open-line shows	68
Music	31
Lack of closed-captioning	38
Scheduling matter	116
Others (75 subcategories)	177
III Advertising	***(159)***
Frequency of ads	16
Sex-role stereotyping	25
Alcohol commercials	23
Noise level	13
General policies	31
Others (44 subcategories)	51
IV Public hearings and decisions	***(157)***
Procedures and applications	94
Decisions	63
V Cable matters	***(2,402)***
Program substitution	85
Channel selection	283
Rates	666
Billing, administrative practices	335
Extension of service	99
Quality of service	385
Connection fees	75
Others (14 subcategories)	144
VI Specialty services	***(1,450)***
Distribution on basic service	1,061
Negative option	163
Subscriber mark-up	110
Others (15 subcategories)	116
VII Pay television	***(58)***
Marketing practices	47
Others (7 subcategories)	11
VIII Others	***(102)***
Station relations	11
Negotiations between parties	19
Financial practices	7
Closing of station	19
Unrelated matters	33
Others (21 subcategories)	13

TOTAL: 5,552

There were also 11 complaints about station relations (e.g., working conditions, union matters) and some 45 regarding negotiations and meetings between parties trying to solve their disagreements, the closing of stations and the financial practices of licensees. As well, 33 letters dealt with issues not regulated by the Commission. Table A gives a breakdown of complaints received during 1989-90.

2. WHERE'S THE BEEF?

Samples of broadcasting complaints

The CRTC receives a lot of mail from a variety of correspondents. They're not all love letters, but life would be dull without them.

Sometimes, responding is simply a matter of explaining our regulatory approach to an issue, as in the case of the Canadian specialty services added to the basic cable service over the past two years. Often, the Commission will ask a licensee for a reply, for example, when the complaint concerns program content. The Commission will assess such responses to determine whether a breach of policy or regulation has occurred and whether further action is necessary.

All complaints and replies thereto become part of the public record and may form the basis of questioning during the licence renewal process.

The following were recurrent themes and illustrate typical problems across the nation.

1. The Big Beef – Cable Matters

Specialty Services

The introduction of specialty services to cable's basic tier was a significant development in the evolution of Canadian broadcasting, one which required adjustments by the cable companies and subscribers alike. The volume of complaints and requests for information matched approximately that of last year when certain of the specialty services came on stream.

The Commission took pains to explain the rationale for its decisions. The following extract from a reply to a subscriber in Oshawa, Ontario is typical of our response:

> With regard to new basic cable services, the Commission has always expected cable operators to take the needs and interests of their subscribers into account when they decide which optional services they will carry. While it encourages licensees to provide Canadian specialty channels on the basic service, the Commission has left it up to individual licensees to decide which of these services they will carry, based on their knowledge of their markets. The regulatory framework which allows licensees to charge subscribers for these services was adopted after extensive research and public consultation, including studies which indicated that cable subscribers were willing to pay for new Canadian programming choices.
>
> While respecting your opinion as to the desirability of the new specialty services, I am sure you can appreciate that the CRTC's job is to create a strong national broadcasting system. This is the mandate given to it by the Parliament of Canada. There is not a country in the world - including the United States - that does not offer opportunities first to its own broadcasting industry. Still, Canadians have access to a wider variety of programming, including foreign fare, than most other countries.

The Commission also prepared a booklet entitled "The Basic Facts" to respond to subscriber comments about cable rate increases in September 1989. This was designed to answer some of the questions more commonly asked about the specialty services. A copy of this booklet was sent to all members of Parliament.

Cost of Cable - How Do We Rate?

The cost of cable, particularly for pensioners, was a prominent theme last year. One lady in Surrey, B.C. wrote directly to the Chairman, stating that it was too high for her. He replied:

> ... we appreciate that cable television is an important source of entertainment and information for seniors and others on fixed incomes. While it does not require cable operators to grade subscriber fees according to income, the Commission sets a maximum rate and cable companies may charge any amount up to this maximum.
>
> Since assuming my responsibilities as CRTC Chairman, I have been touched by letters such as yours and am sensitive to the needs of those on fixed incomes. You may have heard that the Commission will be reviewing the current regulations relating to cable rate increases at a public hearing in early February. I want to assure you that affordability is on the agenda of issues to be considered.

The hearing to which the Chairman referred resulted in a public notice released on May 15, 1990. As a result of the review process, the Commission proposed a number of amendments to the current cable rate regulations in the interest of affordability.

Billing Practices

The Commission is often called upon to outline its regulatory approach to cable billing. Many subscribers wonder why they should pay for cable service in advance. We explain:

> The Commission's cable television regulations require a cable licensee to continue providing basic service to a subscriber as long as the subscriber pays the monthly fee in advance, one month at a time. Payment in advance is standard practice where fees for service are not based on usage. Cable service is unlike hydro or long distance phone service where consumption or use is measured and which may differ from month to month. If you check your phone bill, you will note that basic telephone service is also billed in advance.
>
> A cable operator is not entitled to insist on more than one month's advance payment and any other arrangement is a matter of agreement between the licensee and the subscriber. At the same time, the Commission does not require licensees to send a bill every month. Nor does it intervene in the day-to-day business practices of cable operators. The date of commencement of the billing cycle, for example, is the licensee's decision.

As the Commission expects licensees to provide good customer service, we will refer billing queries to the local cable operators for comment. One lady in Port Perry, Ontario took the time to write again, in appreciation of both the licensee's reply and our efforts in obtaining an explanation for her.

Channel Allocation

Some of the subscribers with concerns about specialty services reacted to the changes in the channel line-up to which they were accustomed. Often the complaints centred on the inability of the subscriber to tune in certain channels, as in the case of this subscriber from Medley, Alberta:

In September 1989 cable in this area was reprogrammed. These changes were not announced until after the fact. When this was done a favourite channel of mine - WTVS Detroit- was moved to a channel beyond the capability of my VCR. Not to mention the block purchase of basic channels which forces me to pay for six (6) channels I do not want at all!

The subscriber went on to request a rebate from the company for the channels he was unable to receive. The Commission in reply explained its approach to channel allocation:

> The Commission's position on channel allocation is as follows: certain priority Canadian programming services (including full CBC service in English and French, local stations, the provincial educational service, regional and extra-regional stations, and a community channel) must be distributed as part of the basic service on unrestricted (interference-free) channels, beginning with the basic band.

Once the priority carriage requirements are satisfied, the cable operator is generally free to choose from among a number of optional basic and discretionary (pay-TV) services. Optional basic services would include the major U.S. networks and English- and French-language Canadian specialty services.

The Commission does not become involved in the channel placement of optional services, although it expects licensees to group Canadian specialty services below channel 31 on the cable dial to ensure that as many subscribers as possible have access to them. It also expects licensees to give spectrum priority to programming over non-programming services to make their channel placement decisions in the best interests of subscribers.

It went on to clarify:

> As for your request for a rebate, your local cable company is authorized to charge all subscribers a standard monthly fee for the standard package of basic cable services. You do have the option of refusing to subscribe to any services offered on a discretionary basis for a fee separate from and in addition to the basic monthly fee.

In a detailed reply, the licensee addressed the customer's concerns in order. With respect to the tuning in of extra channels, it noted:

A number of cable TV subscribers are finding that their home television and VCR's are not equipped to bring in the large selection of networks that cable television now offers. In order to accommodate the viewing of all subscribed channels at the least possible cost, we have brought in manually operated converters which can be rented for only a $1.99 per month. As well, we have kept the required deposit down to the minimum level of $10.00. Should you find the manual converter not to your liking, we do have available the complete remote control units, however these rent for the sum of $6.50 per month with a required deposit of $25.00. These units are only made available for the convenience of our customers. You are quite free to make your own arrangements should you so desire.

Negative Option - Just Say No!

When the Commission licensed Canadian specialty services for basic cable distribution, it allowed a few exceptions to the general rule: TSN and MuchMusic could be offered as discretionary pay-TV services with the written consent of the service originators. Similarly, in predominantly English-language markets, the French-language specialty services could be offered on a pay-TV basis, as long as the cable operator obtained written consent. The reverse applies in predominantly francophone markets.

A number of licensees have elected to package certain Canadian specialty and other services in a relatively low-cost discretionary tier offered to subscribers on an "unscrambled" basis. This package is made available to all subscribers unless individuals specifically inform the cable licensee that it is not wanted. Under this plan, a cable operator assumes that the vast majority of subscribers will pay for the package, thus permitting a lower price overall.

Such discretionary packages are known variously as "expanded basic", "full cable service", "Value Pack" and "the unscrambled tier". Owing to the terminology and the fact that the onus was on subscribers to tell the cable company that the services were not wanted, the Commission received a number of complaints. This response to one individual in Bonnyville, Alberta, was typical:

> Many subscribers appear to welcome the increased choice of viewing options represented by these low-priced discretionary packages. The concern most often raised with the Commission is the negative option approach used to market them.
>
> While the Commission does not have jurisdiction to regulate this type of business practice, (which is legal, it appears, in every province but Quebec), we have held a number of discussions with members of the cable industry at which times we have stressed the importance of informing subscribers - in a user-friendly way - exactly what they are being offered and how they can exercise their option not to take the package of discretionary services. To the Commission, it is essential that subscribers be given a clear choice of whether or not to subscribe to such services for a fee separate from and in addition to the monthly fee for basic service.

Naturally, the Commission refers these complaints to the licensees in question for reply. Often the cable operator will discontinue the discretionary package, waiving any charges incurred by a complainant unaware of his/her right to refuse these services.

Provision of Service

Understandably, the Commission regularly receives complaints from Canadians who do not have access to cable television service. Its customary procedure is to explain the regulation governing the provision of service and to ask the licensee in the area to comment, as in the following concerning a request for service to the Bear River Indian Reserve in Nova Scotia:

> In accordance with section 17 of the Commission's cable television regulations, a licensee must provide service to households or premises within its licensed area that are situated in residential areas which have municipal water or sewer service. Once a request for service is made, the licensee must install the necessary trunk or distribution lines within a reasonable time after the request, unless it can convince the Commission that an exemption is warranted. The

licensee must complete the subscriber drop and provide cable service following a request for service and payment of both an installation fee and one month's basic monthly subscriber fee.

The Commission cannot insist that any cable licensee or individual extend service to unserved areas which fall outside the authorized service areas of existing licensees. In this case, the licensee in the area has indicated its intention to file an application. It will be dealt with expeditiously.

When a correspondent lives outside a licensed area, the Commission may suggest alternatives. A woman from Goulds, Newfoundland was told:

> The Commission issued a public notice (copy enclosed) relating to alternate delivery methods of cable-type service, such as Multipoint Distribution Systems (MDS) and Subscription Television (STV), which may be of interest to your community. These new technologies could assist cable operators wishing to extend their service to areas which at the present time may seem not economically feasible to be served by conventional cable systems.
>
> Alternatively, you and your neighbours could investigate the feasibility of establishing a community-owned and licensed distribution system. If you care to pursue this option you may contact Canadian Satellite Communications Inc. (Cancom) which has developed a program to help local entrepreneurs establish cable or cable-type distribution systems. As part of this program, Cancom helps to complete the necessary regulatory requirements, install the required facilities and set up the structure to operate the service. Their offices are located at 50 Burnhamthorpe Road West, 10th floor, Mississauga, Ontario L5B 3C2.

Signal Substitution

Every year, the Commission receives complaints about the regulation requiring signal substitution and the monitoring of the signal switching process. One faithful observer of the switching practices of her local cable operator in Nanaimo, B.C. is considerate enough to number her complaints consecutively!

In our replies we outline the rationale for the regulation, explaining the benefits to the Canadian broadcasting system as a whole:

> I must emphasize that Canadian broadcasters pay substantial sums of money for exclusive distribution rights when they purchase distant or American programs. The simultaneous substitution regulation is designed to protect those rights by preventing unfair competition, since local broadcasters gain most of their revenue from advertising.

When monitoring is a problem, the complaint is referred to the licensee in question for a reply. To a disgruntled Calgary subscriber, the licensee indicated the following:

> *We are aware of the late switch and corrective action has been taken with the person responsible. It may be of some interest to you that our master control operators handle an average 10 simultaneous substitutions each day, which amount to well over 3,000 per year. Considering the number of simultaneous substitutions and commercial deletions that take place, we feel that they have an excellent track record, but in our minds even one such error a year is one too many.*

Connection fees

The Commission receives complaints from subscribers concerning the amount charged by cable companies for the provision of cable service. For example, a Cap-de-la-Madeleine resident wrote to the Commission expressing his concerns regarding the amount charged to install cable service since the owner of the building in which he was living had the telephone and cable wiring installed in the wall during construction.

Our customary explanation to such complainants is as follows:

> Under the Commission's cable television regulations, connection charges must relate to the actual costs of making the installation or reconnection. It is expected that a licensee, upon request, will provide a subscriber with details to show how a total installation fee was derived. Licensees are further required to distinguish among new installations and the two types of reconnections in arriving at their connection fees.

It is also the Commission's normal procedure to send a copy of the complaint to the cable company, asking it to respond directly to the complainant, taking into account the Commission's regulatory requirements, and to provide the Commission with a copy of the reply.

In the case of the Cap-de-la-Madeleine subscriber, the Commission received the licensee's reply to the complainant within a few weeks. From a regulatory point of view, the reply was satisfactory.

Cable Distribution of U.S. Religious Radio Service

In 1989/90, the Commission received approximately 20 complaints when Shaw Cablesystems of British Columbia ceased distributing the U.S. religious service KCMS-FM. Noting that the licensee did not have the necessary authority to carry the service, we provided the following background:

> The Commission's *Cable Television Regulations, 1986* do not permit the carriage of a non-Canadian audio programming service with predominantly religious themes unless the licensee has a condition of licence authorizing such distribution.

Section 3 of the *Broadcasting Act* requires that programming provided by the Canadian broadcasting system be "varied and comprehensive and provide a reasonable, balanced opportunity for the expression of differing views on matters of public concern".

The Commission has often expressed the view that the programming offered by a radio or television station specifically licensed as a religious undertaking would be unlikely to result in a varied and comprehensive service reflecting the diversity of religious beliefs and interests represented in the community to be served, especially if the licensee is, or was, the representative of a particular religion or sect. Such a licensee would also be unlikely to satisfy the requirement for a reasonable, balanced opportunity for the expression of differing views on matters of public concern since it would, by its very nature, be strongly predisposed toward one particular view on such matters.

Accordingly, the Commission has not licensed any new religious radio or television stations nor has it permitted the cable carriage of non-Canadian religious stations without prior Commission approval.

On the other hand, it is important to note that the Commission has never prohibited conventional radio stations within its jurisdiction from including religious programming as one element in a balanced program schedule. In fact it has suggested that religious programming is a part of a complete service. Furthermore, in November 1987, it granted a licence to Vision TV to provide a national, multi-faith religious specialty service, available on cable, having concluded that Vision would provide high quality programming while satisfying the balance requirements of the *Broadcasting Act*.

It should be noted that Shaw Cable did have the option of applying for a special condition of licence allowing it to reinstate the service. It did not seek such authority, although other B.C. licensees did.

II. Shocked and Appalled - Programming Complaints

Bias

Allegations of biased newscasts are received regularly in the Commission. In replying to such letters, the Commission explains that:

The *Broadcasting Act* states that "programming...should provide reasonable, balanced opportunity for the expression of differing views on matters of public concern". The Commission's role in this respect is to ensure that broadcasters do not, overall, discriminate against one view in favour of another. "Balanced opportunity", however, does not mean that every program must have representatives of all views on any issue under discussion at any one time.

An interesting example during 1989 concerned BCTV's treatment of Premier Vander Zalm, which a number of people in the Vancouver area felt was biased against him. A viewer from Delta reported that an *"analysis...of a statement by Mr. Vander Zalm was...thoroughly unprofessional...and truly repugnant in its personal attack"*.

The Commission requested a response from the station and called in the tape of the broadcast. BCTV replied:

> *We regret that our presentation following Premier Vander Zalm's speech to the province on January 17 gave rise to your complaint but while the Premier's speech was news it was also a political event and needed, we thought, the leavening perspective we have come to rely on from correspondents like Jack Webster and Clem Chapple. Theirs was not criticism for the sake of criticizing, but an honest response to a number of points raised by Mr. Vander Zalm, including the question of his future as leader of the government. I'm sure, as a seasoned and thinking politician, Mr. Vander Zalm expected such response from the media.*

In reviewing the tape in question, the Commission concluded that the licensee had responded in a satisfactory manner and that it would not further pursue the matter.

Violence

A large proportion of letters regarding violence on television refer to violence in general, rather than to a specific incident. It is an issue that is of concern, for example, to Women's Institutes across the country, many of which have sent the Commission copies of resolutions against violence programming. A member of Parliament referred such a letter to the Chairman last November. His reply read, in part, as follows:

You might wish to explain to your constituent that the Parliament of Canada - through the *Broadcasting Act* - has not given the Commission the power to censor program content, although it has given it the power to make certain regulations respecting, among other things, standards of programming.

Having said that, I should add that the CRTC shares your constituent's concern about the amount of violence (particularly) in some programs. In fact, my predecessor as Chairman met with both broadcasters and advertisers to discuss ways of eliminating such programming and all have agreed to look into the issue. Broadcasters, for instance, could refuse to buy the rights to violent programs and advertisers could refuse to have their commercials aired during them.

With regard to offensive programming, generally, the *Broadcasting Act* places the responsibility for all programming squarely on the shoulders of the broadcasters themselves. Our usual procedure on receiving complaints such as your constituent's is to ask the stations or networks concerned to respond to the complainants directly and to send copies of their replies to the Commission so that we can get both sides of the picture, so to speak, and determine whether further action is warranted. Whatever the immediate outcome, this correspondence is placed on the public file and further reviewed at the time of the station's licence renewal hearing. You might wish, therefore, to suggest to your constituent that she get in touch with the Commission whenever she sees a program she feels to be in poor taste or aired at an inappropriate hour, taking care to name the station, the program and the date of the broadcast.

Sex-Role Stereotyping (Music Videos)

Most complaints about sexist videos are directed at MuchMusic because videos comprise so much of their programming. The following concerns the broadcast of the edited version of Aerosmith's "Love In An Elevator" (although, as MuchMusic pointed out in response, it was being broadcast in its unedited version by other networks).

A woman from a small town in Northern Ontario protested the *"depiction of two nudes having sex in an elevator... The male customer who is in the process of buying something at the counter ends up having paid for and carting off 2 bikini-clad female mannequins"*.

In its response, MuchMusic said that it:

> *...endeavours to schedule, purchase and produce programming thoughtfully and sensitively and follows guidelines on sex-role portrayal and violence in programming as set out by the Canadian Association of Broadcasters. Since our launch in 1984 our Internal Review Committee, made up of women and men representing various age, ethnic and religious groups, has screened problematic material – or any piece of material for which we receive a written or verbal complaint – to determine whether or not the material is suitable for broadcast.*
>
> *The Review Committee screened a version of "Love in an Elevator" on September 5th and rejected it for airplay. A second, edited version was screened several days later and accepted for broadcast, with the stipulation*

that our on-air hosts discuss the content of the video and solicit viewer response to it. The responses we received from our viewers - your letter among them - overwhelmingly supported our decision to air the video, though some complained about the "censor bars" included in it (which were inserted by the artist; not by MuchMusic) and others complained about our decision not to air the original version of the video.

As we struggle to eliminate sexist and violent material from the air, MuchMusic must endeavour to be on the leading edge of the contemporary music scene and play material representing a number of genres of music which some may consider to be rather bizarre and unconventional, and which challenges the status quo, explores sensitive areas such as sexuality and rebels against various aspects of society. We do not wish to play exploitative material which demeans or offends, or condones or encourages negative behaviour.

It is a difficult task to tread the fine line between playing what is new, challenging and avant garde and what is merely demeaning and offensive. In this case, we have been criticized by our viewership of "playing it too safe" in not airing the original version of "Love in an Elevator" (which, by the way, was being played on video shows on other Canadian networks).

At the end of the day, we depend a great deal on our audience to inform our perception of evolving community standards and help us to program with as much sensitivity as possible.

Offensive language/humour

The Commission's regulations prohibit the use of any "obscene or profane language or pictorial representation." However, there are many differing opinions as to what is considered obscene and, therefore, each case is assessed on an individual basis. The tapes of three programs examined over the past year by the Commission's Legal Directorate involved CBC TV's comedies, "Kids in the Hall" and "CODCO" and a report aired by both CBC Halifax and Charlottetown on the closing of the Canso fish plant by National Sea Products.

In the first instance, a man from Winnipeg took the trouble to provide six pages of excerpts from the two comedies. The CBC's response, said, in part:

Both CODCO and The Kids In The Hall are Canadian productions. Their comedy is irreverent, provocative, and sometimes shocking; and not to everyone's taste. Your comment that you find the shows neither enjoyable nor humorous is sufficient evidence of that. However, we are not insensitive to the fact that you and other members of our audience may find some of the material objectionable. Such is usually the case when we devote a small segment of airtime to programming that is more adventurous artistically.

Comedy, since its origins, has poked fun at sacred cows of all kinds, be it religion, politics, or social mores. Nothing and no one is spared as we laugh at ourselves. But comedy is also a personal thing. What pleases one, may be offensive to another, and vice-versa. Notions of good taste vary substantially and comedy, by its nature, frequently tests the

boundaries. That is the reason we broadcast a viewer advisory at the beginning of each show. This allows the viewer the opportunity to decide whether to watch, or switch off.

While I acknowledge that some of the material in CODCO and The Kids in The Hall may be disturbing, I don't support your view that it contravenes the regulations concerning profanity and obscenity. The content is satirical in nature and should be considered in terms of its social commentary. It's not unlike what Saturday Night Live in the United States and Spitting Image and Monty Python in Britain have been doing for years.

After examining the tapes concerned, the complainant was informed that it was the Commission's view that the CBC had responded to his concerns in a satisfactory manner. The CRTC was unable to conclude that a breach of the *Broadcasting Act* or *Television Broadcasting Regulations* had occurred.

In the case of the offensive language used in the Canso news report, about which a number of Maritimers protested, the CBC replied that:

As a general rule, CBC does not condone or broadcast the use of profane language. In fact, as a regular occurrence, the use of profane language in our news programs is edited out.

There are, however, some stories when the editing out of such language actually reduces the information contained in the stories. For example, in a story about sexual assault or sexual abuse, it is most often in the public's interest that there be a clear understanding of what actually happened. If a witness or victim gives testimony in which there is explicit language — we have to weigh very carefully the potential of such language offending our viewers vs the potential of informing. These decisions are not taken lightly.

In the case of the Canso story, the factors involved were somewhat different. There are many people in Canso who are genuinely outraged, frustrated, and extremely angry about what has happened to them. The offending clip was, in our opinion, an unequivocal and an unmistakable reflection of that opinion.

A full discussion took place before it was agreed to air that clip. We did take the precaution of alerting our viewers that offensive language was about to be aired. We took this decision knowing and regretting that some of our viewers would be offended.

I wish to assure you that the use of this language is not a new policy direction on the part of the CBC. We will continue our practice of editing out profane language, except when we believe the story warrants it.

As in the previous example, after viewing the tape and reading the CBC's response, the Commission told the complainants that the licensee, in its view, had addressed their concerns in a satisfactory manner.

Closed Captioning

The demand for captioned programs grows each year. As increasing numbers of deaf and hearing-impaired Canadians own decoders, it is only natural that they should want the same access to a range of television services as others.

A recurring complaint is that programs advertised as being captioned in the TV Guide sometimes turn out not to be. This can happen for a number of reasons. The TV Guide is printed about two weeks early and at the time it goes to press, the programs that are expected to be captioned are indicated. If captions are, after all, not available, it is too late to make changes in the Guide. Also, since captions are often produced separately from the program, they can arrive at a station too late to be incorporated into the program. We are hoping that improved technology will eliminate this problem in the future.

When MuchMusic and The Sports Network migrated to the basic cable service and when Newsworld came on air, a number of people asked about their captioning intentions.

We were able to tell one interested couple in Peterborough, Ontario that:

> MuchMusic is attempting to broadcast a reasonable number of captioned videos and is contributing to the production costs of captioning some Canadian-made videos. It also plans to make use of the line 21 text capability to inform hearing-impaired viewers of the times at which captioned programs are scheduled to appear;
>
> TSN now provides captions for the 6:30 p.m. telecast "Sportsdesk" and is investigating which type of captioning will be most appropriate for in-house production and the coverage of live events. It has also committed itself to 75 hours a year of captioned events as of September 1991;
>
> Newsworld has given a commitment that at least half of each 24-hour broadcast day will be either closed captioned or signed for the hearing impaired and has allocated $250,000 for this purpose in its first year.

Finally, over the past year, several persons reported a deterioration in the captioning of the CBC's National. The Corporation's response acknowledged that their computer-driven captioning system was flawed and that they were working on the problem. There have been no complaints on this issue for several months.

Volume of Commercials

Complaints about the volume of commercials continue constant from year to year. The viewer from White Rock, B.C. who claims that he is "regularly blown out of (his) lounging chair" and the lady from Mont-St-Hilaire, Quebec who declared herself allergic to noise, citing "diabolical" commercials, are two. In our replies, we explain:

> A number of advertising agencies producing commercials utilize a method known as "audio compression" whereby the sound track of the commercial is recorded at a level which minimizes the variation between the loud and soft tones of normal conversation. When inserted in a program which has the normal full range of sounds, some soft, others at maximum levels, the commercial has the effect of being louder when in fact it is no louder than the maximum loudness in the program. When this recording method is used stations cannot minimize the volume output. The CRTC has no jurisdiction over those responsible for using audio compression recording methods.

The Commission recommends to all those who are annoyed by variation in volume that they contact the Canadian Advertising Foundation and the stations involved. Since neither the advertisers nor the broadcasters wish to alienate viewers, such complaints can be useful to all concerned.

TELECOMMUNICATIONS

1. THE NUMBERS – YOU PHONE, WE ATONE

Again, letters or telephone calls may be directed to the Commission's headquarters or appropriate Regional Office. It should be noted that the Telecommunications Complaints and Inquiries Section accepts "collect calls" from complainants, which would in part explain the larger number of verbal complaints received.

From April 1, 1989 to March 31, 1990, the Commission received 4,232 oral and 1,971 written complaints and inquiries about telecommunications. Uppermost in people's minds was the availability of Extended Area Service. The addition of the Atlantic telephone companies under Commission jurisdiction accounted for a small increase in complaints as their transfer from provincial to federal jurisdiction did not occur until the latter part of 1989.

Table B gives a breakdown of complaints and inquiries received.

For both written and oral complaints, telephone companies are required to investigate and provide the Commission with a report within 20 days. This report is then analyzed by the CRTC to resolve the situation.

Telecommunications companies regulated by the CRTC must apply to the Commission for approval to change their rates or conditions of service. They must also seek the Commission's consent on sundry matters, such as connecting agreements with other telecommunications companies.

Having obtained the CRTC's approval of the procedures for a general rate increase proceeding, regulated companies must notify their subscribers and other interested parties. In accordance with CRTC Telecommunications Rules of Procedure, subscribers are made aware of proposed general rate increases by an insert accompanying their monthly billing statement. The CRTC also requires that such notices be published in newspapers, in both official languages.

The Commission also issues public notices on important telecommunications matters. These notices have essentially the same function as those for broadcasting, inviting comments and interventions from the public.

There are different procedures depending on the issue in question, be it a tariff filing or general rate application. In telecommunications, interested parties may automatically receive copies of many types of applications as they are filed with the Commission.

2. SAMPLES OF TELECOMMUNICATIONS COMPLAINTS

Telephone Solicitation – Don't hang up, hang on

The Commission received a number of complaints centred on the use of the telephone for the purpose of selling goods and services. This issue raises the question of the appropriate balance between the right of an individual not to be disturbed by unwanted calls and the right of a business to market its products or services. As most businesses would not want to encourage or continue a practice unpopular amongst prospective customers, the Commission suggested to complainants that a call or letter to an "offending" firm by an unhappy prospective customer would be of much value.

Calls made for telephone solicitation purposes frequently involve the use of Automatic Dialing-Announcing Devices (ADADs). In writing to people who object to these calls, the Commission typically suggests:

TABLE B

Telecommunications Complaints and Inquiries April 1, 1989 to March 31, 1990

Type	Examples	Written	Verbal	Total
Competition	Competitive services Rebalancing	12	122	134
Nuisance	Automated solicitations 976 Service	323	703	1,026
Billing and collection matters		445	766	1,211
Customer-provided equipment		52	164	216
Directories	White pages Yellow pages	151	58	209
Provision of services	Construction charges Pay phones	39	210	249
Extended area service	Criteria & survey Boundaries	215	141	356
Rural services	Construction charges Distance charges	172	116	288
Tariff	Business & residence Level of rates	156	473	629
Radio services	Mobiltel/Autotel Cellular	38	140	178
Multiline services	Classification Centrex	20	57	77
Quality of service	Repairs & disconnections Installation delays	206	188	394
Miscellaneous	Jurisdiction Advertising	92	576	668
Resale and sharing	Definitions Pay phones	8	128	136
Liability	Directories Damages	34	233	267
Others		8	157	165
TOTALS		***1,971***	***4,232***	***6,203***

One way to assist the telephone company is to remain on the line long enough to get the name and number of the calling party; without this information the telephone company will be unable to investigate your complaint. Unauthorized users of ADADs are subject to disconnection for violation of any one of several restrictions, i.e., failing to identify themselves or to disconnect within 10 seconds of hanging up, and for calling outside the timeframe prescribed by the CRTC.

If, on the other hand, the message invited you to leave your name and telephone number at the sound of the "beep", one could surrender the required information to entice the ADAD user to call back. Once you obtain the name and telephone number of the firm in question, you could relay the information to the telephone company for its investigation. Only with your cooperation will it be possible to resolve the problem of unauthorized ADADs users.

Billing - Paying the piper

Billing issues usually revolve around disputed charges. In most cases, the source of the dispute was found to be a misunderstanding on the part of the subscriber regarding the application of the relevant telephone company tariffs or terms of service. In cases where the telephone company was at fault, an agreement was usually reached whereby the disputed charges were waived.

The Commission also dealt with telephone company representatives to negotiate payment arrangements for customers who were temporarily unable to pay their bills. In most cases, the Commission was able to set payment schedules mutually satisfactory to both parties, enabling subscribers to retain their telephone service.

Long Distance Competition - What do you think?

The subject of long distance competition was raised by subscribers who feared that allowing another carrier to compete in the long distance market would entail a substantial increase in their local rates to compensate for the loss of long distance revenues.

The Commission's response to these concerns was to reassure subscribers that its policy objective in the telecommunications market is to maintain continued access to basic telephone service at affordable prices. The Commission also referred to the December 1988 report, entitled **Competition in Public Long-Distance Telephone Service in Canada,** conducted by federal, provincial and territorial telecommunications regulators. That report outlined a number of approaches that could serve either to reduce the magnitude of local rate increases or alleviate their impact in part should competition be allowed. Examples of these approaches include the establishment of lifeline and budget services, and the requirement that competing carriers provide contribution payments of a sufficient magnitude to ensure the maintenance of low local rates.

A typical reply from the Commission also stated:

> The study on long distance competition was undertaken to provide a common base of information upon which to consider and determine policies, but it does not contain any recommendation for the future. I can assure you, however, that the Commission will not make a decision that would endanger the principle of universal accessibility to telephone service at an affordable price.

Customer-Provided Equipment - You own it, you fix it

The Commission received numerous complaints from terminal equipment suppliers alleging that a specified telephone company was providing preferential connection dates to customers who decided to use terminal equipment supplied by the telephone company, as opposed to equipment offered by its competitors. The Commission continues to be very vigilant in this area and staff repeatedly intervened on behalf of suppliers and customers to advance scheduling dates.

Considerable time was also spent explaining to residential telephone users the advantages and disadvantages of customer-provided equipment. For the most part, customers owning their own equipment save on the monthly rental fee but, should they experience problems with their telephone service, a repair visit by the local telephone company will result in the application of a service charge if the trouble is found to be in the customer's own equipment. For those customers renting their telephone equipment from the telephone company, these repair visits are free of charge, as is the repair or replacement of the faulty equipment.

Multiline Services - The more the merrier

The Commission was called upon by business subscribers to intercede on their behalf regarding misunderstandings with the telephone companies concerning **Rate Stability Contracts** (RSCs) for business telephone services. Commission staff investigated many such instances and explained the facts surrounding the particular situations.

A common example involved subscribers who had purchased a business and who, for whatever reason, were unhappy with the RSC that the business had previously entered into. A typical reply included the following:

> As requested, the company has provided its comments in the attached report regarding the Rate Stability Contract it has with your company, copy enclosed for your information. You will note that the company has addressed the issue of the original lease of the equipment to the former owners, as well as the fact that the contract, which is a legal document, was signed by the former owners, and is therefore binding.

The company also provides an explanation of the termination charges, and under what circumstances the termination charges may be waived. Unfortunately, it would appear that in your case, the termination charges are applicable as the conditions outlined in Article 11 of the RSC are not met. The only other way the termination charges can be avoided is if the current contract is assigned or transferred to another customer, with the prior written consent of the company. According to the company's report, it has been investigating the possibility of finding a candidate to take over your contract but, unfortunately, has been unsuccessful to date.

Quality of Service - Sorry, wrong number

In the case of Bell and B.C. Tel, the Commission has established a comprehensive set of indicators and standards to provide a means of assessing the overall quality of service of each company. The companies are required to file a quarterly report on their performance for each one of the indicators and, when below standard, to provide explanations and action plans.

Notwithstanding the overall high quality of service that it requires, the Commission receives many complaints from subscribers concerning specific quality of service problems. In most cases where the company's investigation of the complaint, conducted at the Commission's behest, confirmed that a problem had occurred, an agreement was reached whereby a relevant charge paid by the subscriber would be waived or lowered.

Provision of Service - Getting through

The Commission assisted a great number of potential subscribers in obtaining telephone service. One individual wrote about:

> ...a study to identify the problems encountered by immigrants in dealing with public utilities...

The Commission replied:

> You indicate that newcomers to Canada face problems with telephone service. Do these problems concern the provision of satisfactory credit information or in the absence of such information, the demand for a security deposit. For your information, the terms of service published in the first few pages of the telephone directory outline the rights and obligations of the company and its customers. Deposits are discussed in paragraph 7 of the terms of service. Every potential customer is asked to furnish credit information.
>
> Anyone concerned with a telecommunications issue may contact the CRTC by telephone at (819) 997-0272 or by writing.

Rural Service - "One ringy-dingy"

In situations where potential subscribers live sufficiently far from the nearest existing telephone company facility, construction charges must be paid by the subscribers in order to obtain service. Each subscriber is allowed 165 metres of free construction cost. The more subscribers there are in a particular area, the less the cost will be for each.

The Commission assisted numerous subscribers and associations of subscribers in these matters and followed up to ensure that they were fairly dealt with.

Extended Area Service (EAS) - More chat, less change

Extended Area Service (EAS) refers to the provision of flat-rate local calling between exchanges where long distance charges would otherwise apply.

In 1988, the Commission modified the qualifying criteria for EAS for both Bell and B.C. Tel subscribers. Five-year programs have been commenced to establish EAS links between exchanges that qualify under the new criteria.

During the last year, the Commission had occasion to explain the criteria, survey and plebiscite procedures to many people. Where applicable, the Commission suggested alternative services for those who do not qualify for EAS.

Radio Services - Talk is cheap

At the time of the introduction of cellular telephone service, the Commission decided to rely on market forces rather than regulation to control the provision of the service and thus not to require the filing of tariffs. However, a recent decision of the Federal Court of Appeal held that, under existing legislation, the Commission does not have this

discretion. Accordingly, cellular service providers under the Commission's jurisdiction are now required to file tariffs governing the rates that they charge for their services.

In addition to dealing with problems regarding cellular service, the Commission also investigated a number of complaints concerning conventional radiotelephone service. For example, in response to a complaint against B.C. Tel, the Commission wrote:

> The company has now completed its review and informs us that it has been determined that an alternate source of power is required to support its radiotelephone system in your area. To accomplish this, B.C. Tel plans to relocate the Zenith Lake radio repeater at another site where permanent hydro power would be available. The company, in its report, further indicates that the problems you experienced occurred during those months of the year when solar power is more limited. The work is planned for completion prior to the next winter season. However, if the work cannot be completed in this timeframe, auxiliary power generators will be installed to provide the required level of back-up power.

Telephone Directories - It's in the book

The Commission has mediated numerous disputes between subscribers and telephone companies who utilize subsidiaries to look after the production of their directories.

As Yellow Pages advertising is not a tariffed item, subscribers cannot have their telephone service disconnected for non-payment of these charges. The Commission has been extremely vigilant in advising and defending the rights of subscribers in this area.

OPEN TO ALL — PUBLIC HEARINGS

There was plenty of opportunity to voice one's opinion last year. Twenty-one public hearings, conducted over 69.5 days, were held across Canada, from Vancouver to Halifax. See Appendix IV — Public hearing calendar.

BROADCASTING

Broadcasting hearings are conducted with the minimum of formality. It is a great opportunity for applicants, interested parties and the public to bring their concerns before the Commission.

The public is alerted to broadcast hearings through newspaper announcements in the area affected by a hearing or application. The licensee concerned must broadcast the notice at least four times, not more than 50 days and not less than 40 days, before the hearing.

The Commission's public notices advise interested parties, and the general public, of their right to intervene at a hearing, or to comment on an application or issue. Notices not only indicate where the relevant documentation may be examined, but they explain how to intervene. In addition, a time-limit for submitting an intervention (usually 30 days) is established.

Interventions are given equal consideration by the Commission — whether or not the interveners make an oral presentation at the hearing.

TELECOMMUNICATIONS

There are fewer public hearings in telecommunications than in broadcasting during a given year. Generally, however, the hearings involve issues that are more complex and they usually last longer — sometimes up to six weeks.

They are more formal by nature, very much resembling court proceedings. Parties are often represented by legal counsel. Sworn testimony is required, and witnesses are frequently cross-examined.

WORKLOAD BY FISCAL YEAR SINCE 1982-83

	1982/83	1983/84	1984/85	1985/86	1986/87	1987/88	1988/89	1989/90
Applications received	3453	3296	3840	3161	3505	3703	3839	4303
Applications processed	3157	3689	3575	3915	3654	3816	2968	4385
Applications on hand at the end of the year	2158	1755	2020	1256	1117	1004	1875	1793

THE YEAR IN REVIEW

BROADCASTING
ALL THE WORLD'S A STAGE

RADIO
LEND ME YOUR EAR

OTTAWA SOUNDS

New "Pop" and "Soft Rock" FM station

On November 9, 1989, the Commission granted Rawlco Communications Ltd. a licence to operate an English-language "Pop" and "Soft Rock" FM radio station in Ottawa (Decision CRTC 89-833).

Four applications for a new English-language FM station were considered by the Commission at the hearing held in June 1989. However, Rawlco's strong local programming proposals, market analysis and business plan, contributed significantly to its selection.

The station will broadcast an "Adult Contemporary Gold" format, primarily intended for those aged from 25 to 54. A minimum of 26 hours and 45 minutes a week of foreground programming is to be aired. This will be distributed evenly throughout the schedule, with strong local orientation. The new station will be run jointly with CFGO, an Ottawa AM station, also owned by Rawlco.

However, the frequency of 92.1 MHz proposed by Rawlco was mutually exclusive with the CBC proposal described below. A different frequency, therefore, first had to be approved by the CRTC and the Department of Communications before the licence could be issued. The station would then have one year to begin operations.

CBC Ottawa AM stations switch to FM

On November 9, 1989, the Commission approved CBC's request to switch its two Ottawa radio stations, CBO and CBOF, from AM to FM frequencies (91.5 and 90.7 MHz respectively), (Decision CRTC 89-835).

The Commission was satisfied that the new FM transmitters would overcome existing reception problems encountered by CBO and CBOF listeners in urban areas. The reception of these stations in outlying areas, particularly at night, would also improve greatly.

The CBC assured the Commission that the reason for the change was purely technical, and not part of a larger plan to replace its AM stations elsewhere in the country.

RADIO

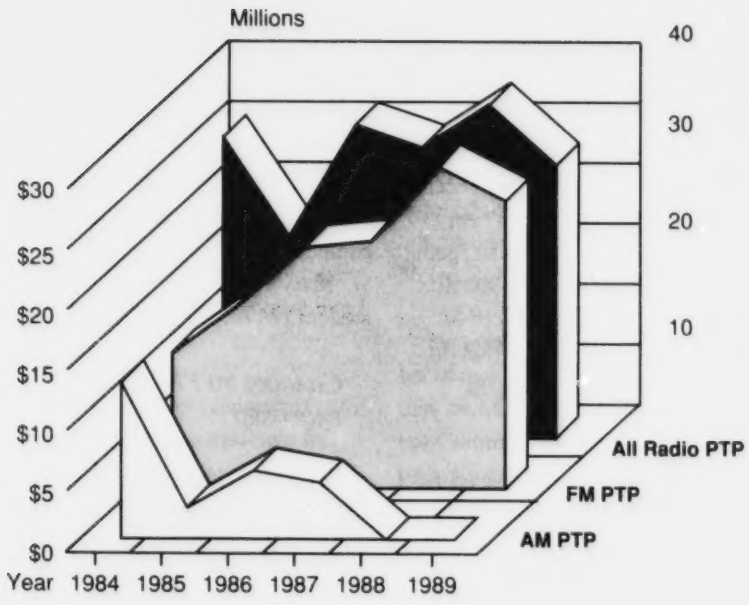
Average hours per capita per week of listening in Canada, by age/sex groups

Fall 1989 Survey

Total population		**18.8**
Men	18 +	**19.8**
	18 – 24	**17.7**
	25 – 34	**20.2**
	35 – 44	**19.1**
	45 – 49	**20.0**
	50 – 54	**19.8**
	55 – 64	**21.2**
	64 +	**21.1**
Women	18 +	**21.7**
	18 – 24	**19.4**
	25 – 34	**19.6**
	35 – 44	**20.9**
	45 – 49	**22.6**
	50 – 54	**24.6**
	55 – 64	**25.0**
	64 +	**23.7**
Teens	12 – 17	**11.7**
Children	7 – 11	**5.7**

Source: Research Analysis Group, Corporate Analysis Directorate, CRTC.

PRE-TAX PROFIT — RADIO INDUSTRY



The CBC was given one year to put the new stations on the air. The CBC would then be allowed to simulcast programming on the AM and FM stations for no more than twelve months, keeping listeners well informed of the changes.

FM student radio service

Also on November 9, 1989, the Commission granted a request by the University of Ottawa student radio service, Radio Ottawa Inc., to change from a carrier current service, to an over-the-air FM service, at 89.1 MHz with a power of 3,200 watts (Decision CRTC 89-834). This non-profit station, providing an alternative bilingual programming service, can now reach a wider audience. The previous carrier current service was available only in the buildings of the university, and on cable systems in the Ottawa/Hull area.

A CHANGE OF TEMPO IN TROIS-RIVIÈRES

New FM station

On November 17, 1989, the Commission approved an application by Télémédia Communications Inc. for a new French-language "Pop" and "Soft Rock" FM station in Trois-Rivières (Decision CRTC 89-850).

Not only had Télémédia the expertise and resources required to implement the project, but it was considered that the Trois-Rivières market could also support a new station. The operation of this new station jointly with CHLN, Télémédia's AM station in Trois-Rivières, coupled with the fact that two other stations there (CITR and CIGB-FM) will be operated by Radiomutuel, should improve the balance between the local broadcasters. As well, listeners will receive more musical diversity.

Télémédia stated that the format, aimed at the 25-54 age group, will reflect the character of the St. Maurice region. At least 65 per cent of the vocal music will be in French. There will be four hours of news programming per week, half of which will have local or regional roots.

The station will maintain a Canadian content level of 20 per cent for popular music, spending up to $25,000 annually for developing Canadian talent.

Because of the effect on neighbouring markets, the Commission did not approve the frequency and power requested in the applicant's original application. On April 9, 1990, the Commission approved new technical arrangements filed by the applicant (Decision CRTC 90-358).

Radiomutuel acquires CIGB-FM

On November 17, 1989, the Commission granted a request to transfer the control of CIGB-FM in Trois-Rivières to Radiomutuel, by transferring to that company 102 shares owned equally by G. Leblanc, M. Bourget, J.-L. Guillot and F. Dufresne. The Commission also approved a change in the station's format from "Soft Rock" to dance music (Decision CRTC 89-849).

The Commission believes that Radiomutuel, one of the major broadcasters in Quebec, will bring solid programming, management, financial, and technological expertise to the station. It has also had a long-standing involvement in Trois-Rivières. Furthermore, operating CIGB-FM with its AM station CJTR will strengthen the position of both stations. The new dance music programming should help attract listeners that tune in to stations from outside Trois-Rivières.

The station will broadcast 68 hours of weekly programming from the Radiomutuel FM exchange network, of which 42 hours will be broadcast at night. It will also offer 35 per cent Canadian content and 55 per cent French-language popular music, going up to 65 per cent on July 1, 1990 in line with the policy announced on February 19, 1990 — see section on French-language popular music content.

EASY LISTENING FOR HALIFAX RADIOPHILES

On March 5, 1990, the Commission awarded a new FM licence to Arthur J. Hustins Jr., representing a company to be incorporated, for an English-language radio station in Halifax. The station will broadcast "Easy Listening" music at 96.5 MHz (Decision CRTC 90-216).

The new station's format will cater to the over 35s. It will provide listeners with a minimum of 50 per cent instrumental music. The musical menu in the area had been lacking since CFDR Dartmouth changed its tune in 1987. The station will also air seven and a half hours of news each week, a weekday half-hour public affairs program, a weekend magazine, plus various weekly home-interest and recreation series.

A separate decision denied a competing application by the Radio St. Mary's Association for a new, student FM station in Halifax.

CHANGES TO FM POLICY PROPOSED

On February 16, 1990, the Commission announced several proposed changes to its FM policy to be discussed at the June 26, 1990 public hearing (Public Notice CRTC 1990-20).

In the 30-page public notice, the Commission made specific proposals on a wide spectrum of topics including station formats, traditional and special-interest music, music-use

indicators, foreground and mosaic formats, Canadian music, the promise of performance and what it should encompass.

The Commission also proposed that the level of Canadian music increase to 30 per cent, on a daily basis, for all popular music-based stations and 20 per cent for "Easy Listening". (The requirements currently range from 10 per cent for "Easy Listening" FM stations, to 30 per cent for "Country" FM stations.) This reflects the CRTC's view that FM should no longer have lower Canadian music requirements than AM stations.

The Commission's objectives are to strengthen and fine-tune its fundamental emphasis on Canadian musical and other creative resources. This will maintain and develop FM radio's diversity, comprehensiveness and high standards. Its wide appeal has made FM radio one of the fastest growing sectors of the broadcasting industry. Consequently, the Commission will strive for a new FM policy that not only offers listeners a wealth of choices, but favours Canadian artists and recognizes the realities faced by broadcasters.

A RETURN TO 65 PER CENT FRENCH-LANGUAGE POPULAR MUSIC CONTENT

On February 19, 1990, the Commission decided to reinstate the weekly quota of 65 per cent French-language popular music. The policy, effective July 1, 1990, will apply to French-language AM and FM stations, except FM undertakings permitted by conditions of licence to maintain a lower level. Such authorizations for reduced content levels will lapse when current licences expire (Public Notice CRTC 1990-21).

Between 1982 and 1984, the number of new French-language recordings declined substantially. In 1986, the Commission introduced temporary measures. The minimum level of French-language popular music was reduced to 55 per cent for all AM stations. For FM stations, the Commission was prepared to authorize, by condition of licence, similar reductions on a case-by-case basis.

As a result, the financial performance of the French-language radio industry has been improved and the Québec recording industry has grown tremendously. The broadcasters involved were commended for broadcasting French-language recordings. They were encouraged to continue doing so, and to work towards a balanced mix of French-language popular music.

Although the Commission has not imposed a minimum Canadian content requirement in French-language popular music, it encourages broadcasters to strive for a level of not less than 50 per cent.

The Commission strongly supported the proposal by the Association canadienne de la radio et de la télévision de langue française (ACRTF) for establishing a committee to act as a liaison between the recording industry and broadcasters. The Association québécoise de l'industrie du disque (ADISQ) agreed to participate. The committee's role would be to suggest solutions to the problems faced in producing and distributing French-language recordings. Further, the Commission encouraged French-language recording companies to continue investing in the discovery of young Canadian talent.

At the same time, the Commission invited English-language stations to maintain their efforts in providing on-air promotion and financial assistance for Canadian talent within the areas they were licensed to serve.

Licences of CBC radio stations renewed

In 69 decisions released on February 27, 1990, the Commission renewed the licences of CBC AM and FM radio stations across Canada until August 31, 1994. One exception was CBG in Gander, whose licence was renewed until March 31, 1992. The Commission will then be in a position to assess the station's compliance with the logger tape provisions of the *Radio Regulations, 1986* (Decisions CRTC 90-138 to 90-206).

Public Notice CRTC 1990-26 accompanied the decisions, providing a synopsis of the topics discussed at the public hearings held in Vancouver, Toronto, Québec City and Moncton during the spring of 1989.

The Commission noted that the individual CBC stations had demonstrated their ability to help develop Canadian talent at the local and regional levels with original initiatives.

The renewal applications, filed before the announcement of budget reductions, were judged on their merits. The Commission will be able to discuss the budgetary impact — and the status of some CBC rebroadcasters not yet implemented — when next considering the renewal of the CBC national radio networks at a public hearing.

The conditions of licence applied to each station parallel those of the CBC national radio networks. They deal with the level of Canadian content, sex-role stereotyping and advertising.

TELEVISION

SEEING IS BELIEVING

Encouragement of Canadian programming

In Public Notice CRTC 1989-27 dated April 6, 1989, the Commission noted the significant increase of co-operative productions among two or more broadcasters in recent years. Co-productions with independent producers had also multiplied. This Notice accompanied the renewal decisions for 75 television stations. Concurrently, the Commission adopted a new approach linking Canadian program expenditures to each licensee's financial performance. The Notice also referred to a slight confusion by some television licensees over whether programs produced in co-operation with local independent producers could be counted as "local", for the purpose of meeting the broadcaster's local programming commitments.

On July 13, 1989, the Commission released Circular No. 363 reviewing its definition of local television programs. Emphasis was placed on the CRTC's expectation that every Canadian television station serve and reflect its local, or regional, community. While programs produced by a station clearly serve this purpose, those produced or co-produced by local independent producers may be equally effective — regardless of whether or not they qualify as "local".

The Commission also encouraged licensees to exchange or acquire programs from other broadcasters. As well, it advocated the purchase or co-production of programs from or with independent producers. Indeed, the CRTC's support of broadcasters' involvement with production and co-production of high-quality Canadian programming was indicated. To this end, the Commission emphasized that in assessing a station's performance it will continue reviewing all aspects of the station's service to the local community, and to the Canadian broadcasting system as a whole.

TELEVISION

Average hours per capita per week of viewing in Canada, by age/sex groups

Fall 1989 Survey

Total population		**23.4**
Men	18 +	**22.1**
	18 – 24	**17.0**
	25 – 34	**19.9**
	35 – 49	**19.3**
	50 – 59	**24.0**
	60 +	**32.0**
Women	18 +	**26.7**
	18 – 24	**20.8**
	25 – 34	**24.1**
	35 – 49	**23.2**
	50 – 59	**29.5**
	60 +	**35.7**
Teens	12 – 17	**18.1**
Children	2 – 11	**20.3**

Note: Only at-home viewing is included.

Source: Research Analysis Group, Corporate Analysis Directorate, CRTC

THE AUDIENCE COMES FIRST

In a variety of decisions relating to television licensees released in the summer and fall of 1989, the Commission continued to demonstrate that the needs of local audiences are of primary importance.

In Decision CRTC 89-546, August 4, 1989, the Commission denied an application by CHUM Ltd. to disaffiliate CKVR-TV Barrie, Ontario, from the CBC and operate it as an independent station. The application proposed to offer an alternative program schedule spotlighting documentaries. The Commission concluded that the proposal's viability depended upon audiences and advertising revenues from the Metropolitan Toronto market, and that CKVR-TV's local viewers in central Ontario would not be well served by such changes. The Commission was not prepared to sacrifice the program priorities of local audiences to the demands of a well-served urban market for additional program selection.

Audience concerns were also paramount in Decision CRTC 89-768 when the Commission denied Maclean Hunter's application to transfer control of Niagara Television Ltd., licensee of CHCH-TV, Hamilton, to CFPL Broadcasting Ltd. of London, Ontario. In this case, while the Commission expressed serious reservations over the business plan proposed by CFPL Broadcasting Ltd., it also emphasized that there was an absence of any definite commitments as to the station's future orientation. As such, the purchaser had "failed to convince the Commission" that its proposal would result in enhanced service to viewers throughout the area.

In addition, the Commission heard three competitive applications for a new, independent television station to serve the English-speaking audience of Ottawa, Ontario. On November 9, 1989, in Decision CRTC 89-832, the Commission denied all three applications on the grounds that none of the proposals sufficiently realized or developed the uniqueness and the resources of the market. Further, the Commission found that the applicants had not provided conclusive evidence of viewer demand for the types of program services proposed.

A TREND TOWARDS CONSOLIDATION

While the Commission has been receiving fewer applications for new television stations, particularly in major markets, an increasing number of applications for transfers of control have been presented. In many cases these involve the consolidation of

several television services under one corporate entity. There are several advantages to this consolidation process, one being the availability of greater resources for producing quality Canadian programming. The Commission is also sensitive, however, to the potential danger posed by excessive concentration of broadcasting resources in a few hands.

During the summer of 1990, the Commission will consider an application by Global Communications Ltd. to transfer effective control of Global to Canwest Communications Enterprises Ltd. This corporation is controlled by I.H. Asper of Winnipeg, who also holds licences for four independent television stations in Western Canada. In addition, Baton Broadcasting Incorporated of Toronto has requested the Commission's approval for the acquisition of Mid-Canada's twin-stick television stations in North Bay, Sudbury and Timmins, as well as the CBC-affiliated station in Pembroke. Baton also wishes to acquire a twin-stick station in Sault Ste. Marie from Huron Broadcasting. Finally, the Commission will be considering an application from Kenwal Communications, a partnership to be formed by Maclean Hunter Ltd. and The Blackburn Group Inc., to acquire the assets of CHCH-TV Hamilton, CFPL-TV London and CKNX-TV Wingham.

In its decisions on these and other such applications, the Commission will need to be convinced that approval of the transactions will bring clear and unequivocal benefits not only to the communities served, but to the broadcasting system as a whole.

Proposed amendment for measuring ethnic programming

In 1989, Multilingual Television (Toronto) Ltd., licensee of CFMT-TV Toronto, a full-time, commercial ethnic television station, asked the Commission to modify the existing regulations with respect to the measurement of ethnic programming content. At the time, ethnic radio, television, pay and specialty services in Canada were measuring their respective programming content requirements over the course of a calendar year.

Responding to this request, the Commission invited comments from interested parties on a proposed amendment to the *Television Broadcasting Regulations, 1987* (Public Notice CRTC 1990-28). This amendment would affect the period over which the Commission measures the percentage of ethnic programs broadcast by the licensee of an ethnic station, and should be in effect on June 1, 1990.

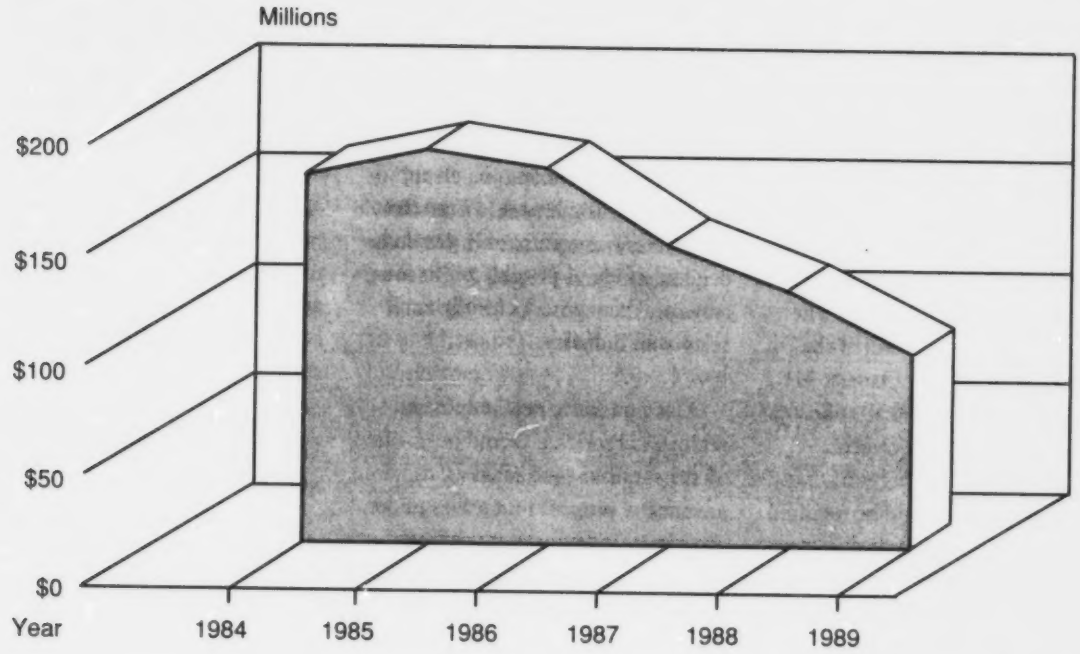
Renewal for CJON-TV St. John's

Following a public hearing held in Halifax on December 6, 1988, the CRTC renewed the licence of CJON-TV St. John's, Newfoundland, for 11 months from October 1, 1989. The station provides CTV service to the province.

At a public hearing held in St. John's, Newfoundland, on April 3, 1990, the Commission heard CJON-TV's new proposal for its licence renewal. At the hearing, several deficiencies were discussed with the licensee. These included an apparent violation of clauses 6(a) and 6(b) of the Broadcast Code for Advertising to Children, the observance of which is a condition of licence. Another was an apparent infraction of section 10(5) of the *Television Broadcasting Regulations, 1987* requiring the provision of clear and intelligible logger tapes. The licensee's overall response and measures taken to address the concerns expressed by the Commission in Decision CRTC 89-269 were also reviewed.

The Commission is deliberating upon the renewal of CJON-TV's licence.

PRE-TAX PROFIT — TV INDUSTRY



CABLE

HOW DID WE RATE?

CABLE REGULATIONS TO BE REVISED

A strong and healthy Canadian broadcasting system requires maintaining a balance between the interests of the industry and subscribers. This means ensuring that cable television service is affordable for subscribers while, at the same time, fostering the development of Canadian programming services and ensuring the cable industry itself is able to remain viable and technically advanced.

This was the underlying theme of the CRTC's extensive February 1990 public hearing to review the regulations for setting cable TV rates. On May 15, 1990, the CRTC proposed substantial revisions to its *Cable Television Regulations, 1986* concerning the rate-setting mechanisms (Public Notice CRTC 1990-53).

A new formula for calculating partial indexing increases would permit a maximum increase of two percentage points less than the increase in the Consumer Price Index (CPI) for the previous year ending July 31. Regardless of the rate of inflation, partial indexing increases would not be allowed to exceed 80 per cent of the CPI. The implementation date for partial indexing increases would be changed from September 1 to January 1, so that after September 1990 the next increase could only be introduced on January 1, 1992.

The definition of pass-through charges would be revised so that only CRTC-authorized wholesale fees for programming services would be passed through to subscribers. Therefore, copyright fees for distant signals carried by a cable TV system will not qualify as pass-through charges.

Capital expenditure (capex) increases would be limited to 3 per cent of the monthly basic service rate (minus taxes, pass-through charges, and previous capex increases). The basic service rate at the end of the previous broadcast year (August 31) would be used in this calculation, with increases implemented on January 1 of the following year. In addition, licensees would be required to decrease their basic monthly fee, by January 1, 1995, to remove capex increases that have been implemented before the announcement of the proposed changes. Any future capex increases would be effective for a five-year period only. This reflects the Commission's view that the capex increases are only an incentive, not a means of full recovery of capital investments.

Any proposed rate increase beyond what would be allowed through the partial indexing, pass-through, or capex provisions will now be assessed solely on the basis of economic need. Well-defined profitability measures and benchmarks will be used in determining a licensee's economic need. Traditionally, cable TV profitability has been measured on the basis of a licensee's average rate of return on net fixed assets before interest and taxes. The Commission concluded that there was insufficient evidence during the review upon which to reach a final conclusion on an appropriate profit benchmark. The CRTC is, therefore, commissioning an independent study of possible profit measures and benchmarks for the cable television industry.

Also under the new proposed regime, subscribers would be notified 60 days, rather than 40 days, in advance of proposed increases under the partial indexing, pass-through, and capex provisions. The Commission also proposes increasing from 20 days to 30 days the period allowed for subscribers to comment on proposed capital expenditure increases.

The Commission intends to deregulate the rates for Class 2 systems with fewer than 2,000 subscribers, and will ensure that subscribers are protected from unreasonably high rates by means of a review mechanism. The CRTC does not intend to deregulate the signal carriage requirements for these systems.

The Commission has requested the industry to submit by December 31, 1990, proposed service standards. These are expected to deal with office hours; telephone response and scheduling of service calls; billing and payment policies; signal quality and reliability; as well as complaint procedures and other service matters.

Finally, the Commission intends to hold a public hearing in mid-1991 to review the policies and regulations governing the structure, programming services and cost of basic cable TV service.

SPECIALTY SERVICES

TODAY'S SPECIAL

REQUEST FOR FRENCH-LANGUAGE ALL-NEWS TELEVISION SERVICE DENIED

On August 25, 1989, the CRTC denied the CBC's request for a network licence to operate a national satellite-delivered French-language news and information television specialty service (Decision CRTC 89-599).

The Commission maintains a deep interest in ensuring viewers are provided with a wide variety of attractive and viable French-language television specialty services. It was, however, unable to conclude that the proposed service would have delivered high

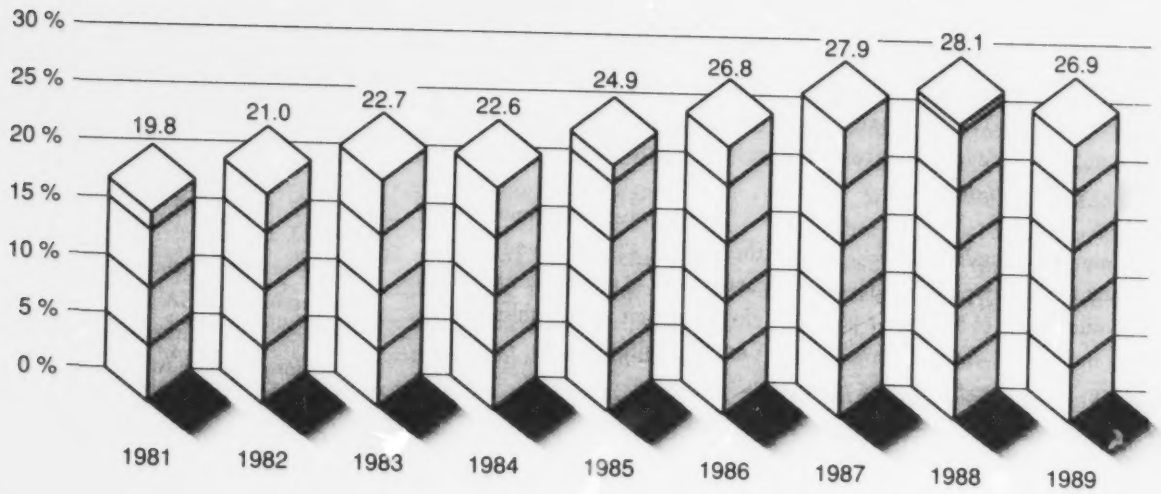
quality programming. More than half the air-time would have been for unedited repeats of local supper-hour news programs prepared for audiences of CBC regional stations and private affiliates. In addition, the CBC provided no evidence of public demand for the service.

Although the CBC proposed that the news service would be the French-language equivalent of Newsworld, the CRTC concluded the proposed service would not achieve this because of its programming inadequacies. In the proposed French-language service, original programs would have accounted for only 22 per cent of the weekly schedule, compared to more than 50 per cent on the English-language specialty news service.

Contingent upon the service's approval was the modification of wholesale rates charged subscribers for the CBC English-language all news specialty service, Newsworld. In light of the Commission's denial, the CBC must charge subscribers according to the rate schedule originally approved by the CRTC for Newsworld.

The Commission, nevertheless, acknowledged the concept's merit but concluded that it would not be in the public interest to approve the service as proposed.

Basic Cable Service Return on Net Fixed Assets 1981-1989



Source: Annual Returns

Pay-per-view experiment in Saskatchewan

On February 5, 1990, the CRTC approved an application by Allarcom Pay Television Limited (APT) to provide an English-language pay-per-view (PPV) service to approximately 20,000 Superchannel subscribers in Regina, Saskatoon and Yorkton. The service will be called "Superchannel Main Event" (SME), and will air for a two-year experimental period (Decision CRTC 90-78).

Feature films, as well as sports and cultural events, will be offered on five channels between 7:00 p.m. and 1:00 a.m. weekdays; and between 2:00 p.m. and 1:00 a.m. on Saturdays and Sundays. Every month, APT will offer 20 new or "first month" titles consisting of approximately 18 non-Canadian and two Canadian feature films supplemented by one or two special-event programs.

A number of conditions are attached to the pay-per-view licence. An amount equal to SME after-tax profits must be invested in Canadian programs. APT must also file a report every six months outlining the progress of the experiment.

SME is an interesting experiment in developing Canadian viewing choices. The Commission remains concerned, nonetheless, over PPV's ability to contribute meaningfully to the exposure and viewing of Canadian programming and its impact on the existing broadcast structure.

Cancom commended

Following a public hearing held in the National Capital Region on October 24, 1989, the Commission renewed the licence of Canadian Satellite Communications Inc. (Cancom) on February 12, 1990, for a period of five years (Decision CRTC 90-92). Cancom operates a television and radio broadcasting network distributed via satellite which has allowed the company to offer nearly everyone, including those living in remote areas, services similar to those enjoyed by most Canadians.

The Commission acknowledged the licensee's progress and congratulated Cancom on substantially reducing its deficit, and doubling its number of subscribers.

In the decision, the Commission expected Cancom, in consultation with the appropriate native groups, to identify and report within 90 days, the best possible site for the installation of a video uplink facility for native programming. The Commission also expected Cancom to substitute, or otherwise distribute, a minimum of five hours per week of native-produced television programming.

OWNERSHIP
THE OLD ORDER CHANGETH

Control of Selkirk Communications Limited transferred to Maclean Hunter Limited

On September 28, 1989, the CRTC approved the transfer of the voting shares of Selkirk Communications Limited (Selkirk) to MH Acquisition Inc. (MHA), a wholly-owned subsidiary of Maclean Hunter Limited (MHL), and the restructuring of the assets of Selkirk under the indirect ownership of MHA (Decision CRTC 89-766). The Commission also issued decisions relating to the acquisition of assets, or the transfer of control, of certain broadcast undertakings from Radio Futura Ltée to Selkirk, and from MHA to CFPL Broadcasting

Limited (CFPL), Western International Communications Ltd. (WIC) and Rogers Broadcasting Limited (Rogers) (Decisions CRTC 89-767 to 89-771).

The Commission believed that benefits promised by MHL in its applications to acquire control of Selkirk, together with the requirements imposed by the CRTC, will strengthen and enhance the broadcasting system; and that their approval is in the public interest. It concluded that these benefits, valued at approximately $30 million, are commensurate with the size of the transaction. This takes into account MHL's new responsibilities, the characteristics and viability of the broadcasting operations concerned; and the scale of the programming, management, financial and technical resources available to MHL.

The Commission also determined that MHL, by divestiture of certain broadcast undertakings and through approval of these transactions, is making a financial gain by acquiring assets having a value of $21,200,000 in excess of the price it paid for Selkirk's shares. The Commission directed MHL to invest that sum in a capital fund to be used to strengthen and improve the Canadian broadcasting system.

The complex transaction is summarized in Public Notice CRTC 1989-110. As a first step, the Commission approved the acquisition by MHA of all the voting shares of Selkirk. The Commission then approved the restructuring of the Selkirk assets under a number of new companies, or NEWCOS, some of which MHL asked to retain. The Commission, however, denied a request by 163831 Canada Inc., a wholly-owned subsidiary of Selkirk, to acquire the assets of CKVL and CKOI-FM Montréal from Radio Futura L+ée (Decision CRTC 89-767).

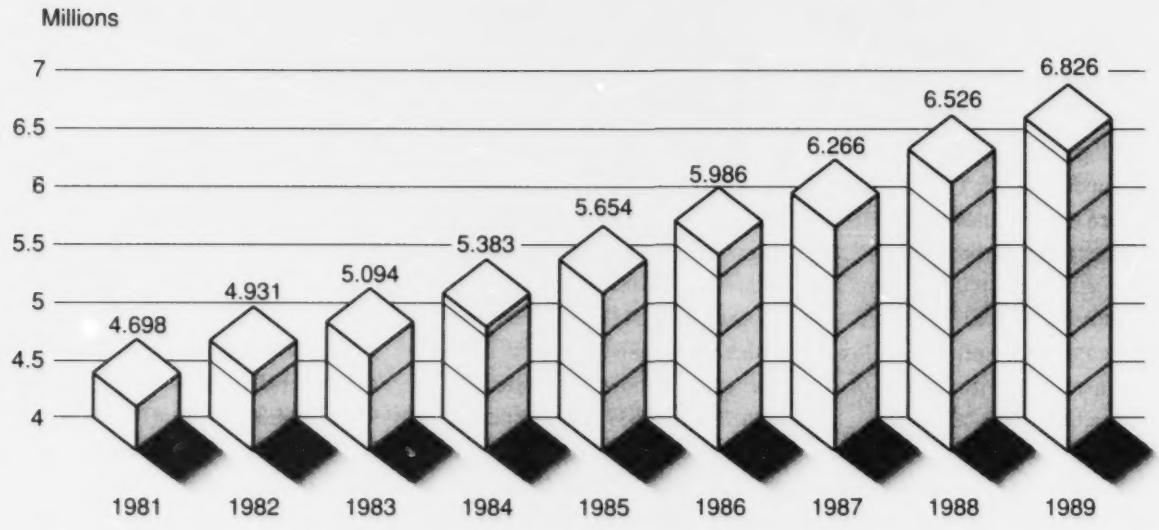
The Commission denied an application by MHA for approval of the transfer of control of Niagara Television Limited, licensee of CHCH-TV Hamilton, to CFPL Broadcasting Limited. The adequacy of CFPL's overall business plan for the future orientation of the station was of concern (Decision CRTC 89-768).

WIC's request for approval to acquire two Edmonton radio stations was also denied (CRTC Decision 89-770). However, WIC's application for approval to acquire Selkirk's former television holdings in British Columbia and Alberta was granted (Decision CRTC 89-769). An application by Rogers for approval to acquire certain of the former Selkirk radio properties in British Columbia and Alberta was approved (Decision CRTC 89-771).

As a result of all of these transactions, MHL will have effective control of CHCH-TV Hamilton, CFNY-FM Brampton, Ottawa Cablevision Limited, Pembroke Cablevision Limited, and Edmonton radio stations CIRK-FM and CJCA. However, the Commission directed MHA to return, within six months, with applications to divest itself of the two Edmonton stations to a third party. MHA must also, within six months, propose a benefits package and business plan for CHCH-TV, or apply to divest itself of the Hamilton station.

The Commission determined that the transfer of control would not cause any undue concentration of

CABLE SUBSCRIBERS* 1981-1989



*Mixed Total Subscribers
Source: Annual Returns

ownership, or of cross-media ownership. It believed that the broadcast media diversity present in the various communities concerned, would ensure residents continued access to differing views on public interest concerns.

Applications by Kenwal Communications to acquire the assets of CHCH-TV Hamilton and CFPL-TV London are to be heard at a public hearing in Hamilton on June 13, 1990.

ROGERS CABLE T.V. LIMITED GAINS CONTROL OF WESTERN CABLESYSTEMS LTD. AND M.S.A. CABLESYSTEMS LTD.

On February 6, 1990, the CRTC approved applications for approval to transfer shares of Western Cablevision Limited, parent company of Western Cablesystems Ltd., and M.S.A. Cablesystems Ltd. to Rogers Cable T.V. Limited, a wholly-owned subsidiary of Rogers Communications Inc. (Rogers), (Decision CRTC 90-84). Through this transaction, involving a purchase price of approximately $56 million, Rogers acquired total control of the cable systems serving Abbotsford, Clearbrook, Surrey and New Westminster, British Columbia.

Rogers proposed a benefits package estimated at $11,220,000 over a five-year period. The package included substantial technical and programming improvements to the commu-

nity channels including three special programming series, to be developed and produced within the New Westminster and Abbotsford service areas. It also included an operating grant for an audio reading service for the blind, visually-impaired and print-handicapped, and provision of closed-captioning facilities.

The Commission concluded that these proposals would yield substantial benefits, outweighing the possible disadvantages that could be associated with increased concentration of ownership. Subscribers will benefit from increased, and improved, access to high-quality community programming. Moreover, the decision will better position these cable systems to face the challenges of tomorrow's highly competitive communications environment.

GENERAL

INTERESTING INITIATIVES

NEW POLICY PROPOSED FOR NATIVE BROADCASTING

On February 2, 1990, the Commission proposed a new, updated policy for native broadcasting and invited public comment (Public Notice CRTC 1990-12).

PROPOSED NATIVE BROADCASTING POLICY

COMMENTS FROM SOME NATIVE BROADCASTERS

"It is possibly the first time in Canadian history that a government agency has recognized, to this extent, the right and ability of native people to manage their own destiny"

— Native Communications Society of the Western NWT

"I would like on behalf of our Board and Staff to commend the Commission and its staff for a very strong yet flexible policy. The principles embodied in the proposal certainly reflect the fact that the Commission is not only listening to our concerns but it is moving forth with positive action."

— Northern Native Broadcasting, British Columbia

"It is the most equitable document to ever appear in support of Aboriginal broadcasting."

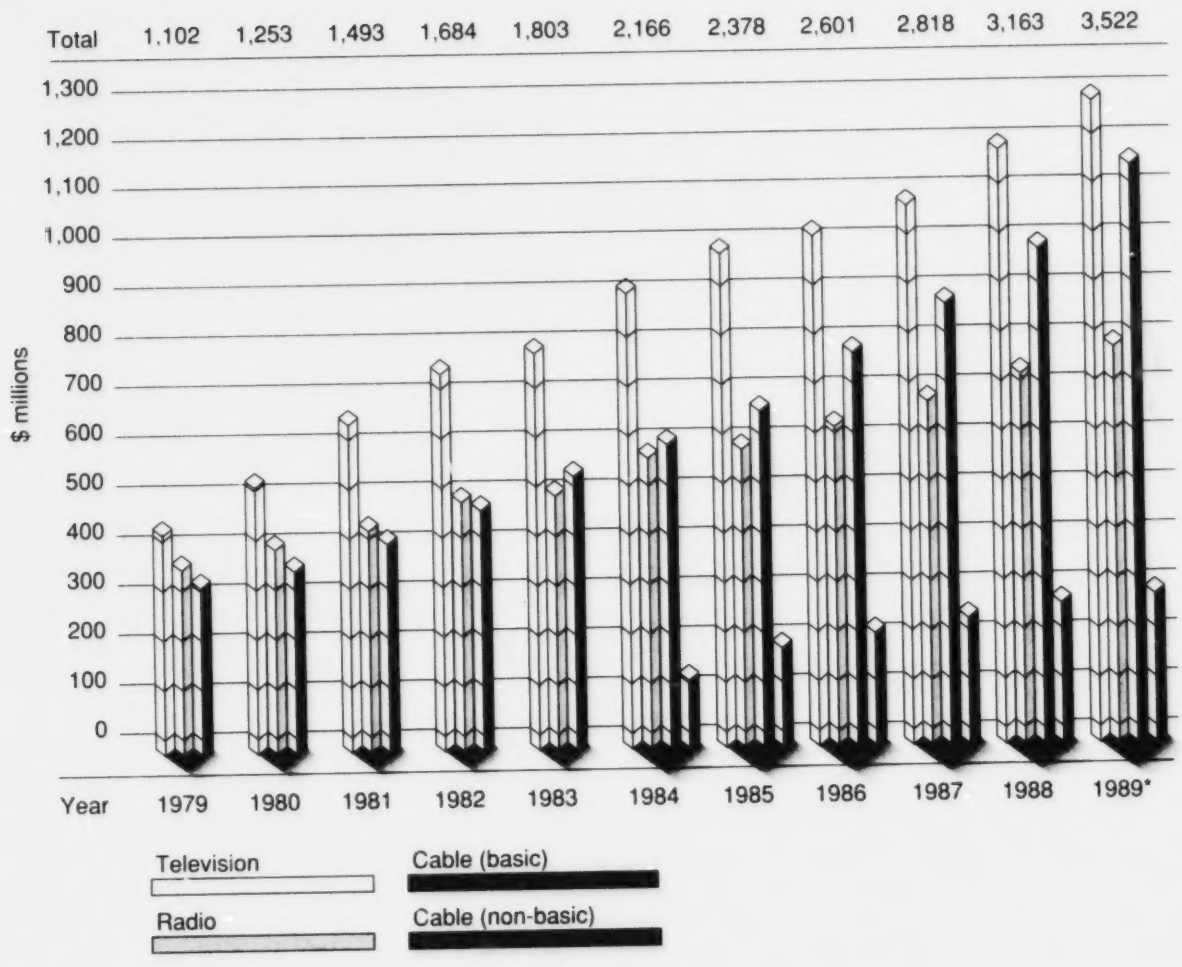
— National Aboriginal Communications Society

"We are very satisfied with the policy as it focuses on establishing a relevant service to native peoples."

— Wawatay Native Communications Society

These proposals marked the culmination of a decade's worth of experience, numerous public hearings and detailed studies, commencing with the Therrien Report issued in July 1980. Among the issues covered are: the definition of a native station, a native program and native music; the establishment of classes of native broadcasting licences, if and when a promise of performance should be required; and the place of advertising on native stations. Also addressed are the resolution of conflicts with private broadcasters, the development of native music, and the distribution of native programs.

PRIVATE BROADCASTING - TOTAL REVENUE



* Preliminary

Source: Annual Returns

The Commission considers it essential that native broadcasters operate within a flexible and adaptable framework that is tailored to reflect the specific needs of native audiences, and minimizes regulatory burden.

The Commission encourages native entrepreneurs to participate fully in all aspects of broadcasting. It strongly supports the principle that native broadcasters should take their rightful place within the Canadian broadcasting system: enhancing and protecting their languages and cultures through radio and television programs. All in all, creating an environment where aboriginal artists and musicians, writers and producers, can develop and flourish.

Audio networks intended for the blind, visually-impaired and print-handicapped

On February 15, 1990, the Commission regretfully denied applications presented by Dr. Gerry Dirks, on behalf of a company subsequently incorporated as The National Broadcast Reading Service Inc. (NBRS) (Decision CRTC 90-93). The NBRS had requested authority to operate national audio programming networks, in English and French, specifically for persons visually-impaired, print-handicapped, or blind. The services would be distributed via satellite to cable licensees and FM radio stations, for carriage on SCMO channels (Subsidiary Communications Multiplex Operation).

The applications, as filed, were deficient in several aspects, especially organizational structure and programming accountability. The applicant also failed to demonstrate that the service would be responsive to the needs and wishes of users across the country who would depend on them for news and information.

The Commission recognizes the interest and need for this type of service. It therefore strongly encouraged that new submissions be made as soon as feasible. NBRS and La Magnétothèque filed new applications that are to be heard at a public hearing in Hamilton on June 13, 1990.

In addition, the Commission has issued a proposed amendment to the *Cable Television Regulations, 1986* (Public Notice CRTC 1990-18). This proposal, when enacted, will enable cable licensees to distribute the programming of any national audio network licensed by the Commission, without further approval.

Sex-role stereotyping

During 1989/90, the CRTC continued to monitor the efforts of its broadcast licensees to eliminate sex-role stereotyping. The Commission's Internal Committee on Sex-role Stereotyping meets on a regular basis, and maintains a dialogue with broadcasters and advertisers.

The Canadian Broadcasting Corporation (CBC), the Canadian Association of Broadcasters (CAB), and the Canadian Advertising Foundation (CAF) submit, for the Commission's consideration, annual reports on their activities concerning sex-role stereotyping. They also present semi-annual reports on complaints.

Between April 1, 1989 and March 31, 1990, the Commission received 51 written complaints from the public on sex-role stereotyping. Thirty-three were about television programs or commercials, seven dealt with radio content, ten concerned specialty services and one expressed general concerns. With one exception, they involved the English-language media. All the complaints have now been resolved to the Commission's satisfaction.

In January 1990, the CAB submitted revised industry guidelines on sex-role stereotyping to the Commission. The Internal Committee is reviewing them.

Content analysis of sex-role portrayal in the broadcast media

In November 1988, the Commission selected Erin Research Inc. to replicate a 1984 study that measured sex-role portrayal in the Canadian broadcasting system. Taping of the broadcast material to be analyzed was done in the fall of 1988.

Reports on sex-role portrayal in radio and television programming and advertising were to have been submitted to the Commission early in 1990. The work has been delayed, however, in order to determine the most desirable method of comparing the 1984 and 1988 data. The results of the study are now expected to reach the Commission later in 1990.

Broadcast Standards Council

On September 22, 1988, in Public Notice CRTC 1988-159, the Commission endorsed the CAB's proposal that an industry organization be established to develop, modify and administer guidelines for promoting high program standards, and dealing with social issues. As a means of ensuring compliance, informing the public and dealing with complaints, it was proposed that a national council and five regional ones would be established. The CAB announced the appointees to the six councils this spring.

Mrs. Mimi Fullerton was appointed Chairman of the Canadian Broadcast Standards Council on May 22, 1990.

TELECOMMUNICATIONS

RINGING CHANGES

In the past, telecommunications regulation has been the responsibility of various levels of government. The largest telephone companies in Ontario, Quebec, British Columbia, the Yukon and Northwest Territories had been — and remain — federally regulated. Those in the Atlantic and Prairie provinces, however, had been regulated provincially.

In August 1989, the Supreme Court ruled that Alberta Government Telephones (AGT), and by implication all other members of Telecom Canada, are subject to federal jurisdiction. As a result, AGT would be subject to the CRTC's jurisdiction were it not a Crown corporation and, hence, immune from the application of the *Railway Act*. By implication, Manitoba Telephone System and Sasktel which are Crown corporations too, are also not subject to the Commission's jurisdiction at present. However, the remaining members of Telecom Canada are, namely; The Island Telephone Company Limited, Newfoundland Telephone Company Limited, Maritime Telegraph and Telephone Company, and The New Brunswick Telephone Company Limited. These four private corporations had previously been regulated by public utility boards in the Atlantic provinces.

In October 1989, the Minister of Communications tabled Bill C-41 in Parliament to extend the *Railway Act's* application to provincial Crown corporations. Upon the enactment of that law, the Commission will be responsible for the regulation of Manitoba Telephone System, Sasktel and AGT. Refer to Litigation Section — Telecommunications matters, for more details.

The CRTC recognizes the importance of ensuring a smooth transition to federal regulation, and the need to be sensitive to regional circumstances and concerns. The Commission does, of course, have experience in regulating telecommunications companies in geographically diverse regions, from British Columbia to the Territories, to the less populous areas of Newfoundland.

Commissioners and staff have, since last August, met several times with each of the Atlantic telephone companies, familiarizing themselves with each other's operating practices and requirements. These companies have filed their existing tariffs with the Commission. General rate case proceedings, which involve public hearings, have been scheduled for three of the companies. The hearings will be held in the respective provinces served by those companies. The Commission has expanded the size of its telecommunications staff to avoid any regulatory lag. It is also seeking new and innovative means of streamlining operations.

RATES

GETTING THE NUMBERS RIGHT

NEW RATES FOR BELL'S AND B.C. TEL'S COMPETITIVE NETWORK SERVICES

On May 15, 1989, the CRTC approved overall increases in Bell Canada's (Bell) and British Columbia Telephone Company's (B.C. Tel) rates for competitive network services, effective June 5, 1989 (Telecom Decision CRTC 89-6). These network services, including Dataroute, Datapac, private lines, iNet and Envoy, are provided in varying degrees of competition with Unitel Communications Inc., B.C. Rail and Telesat Canada.

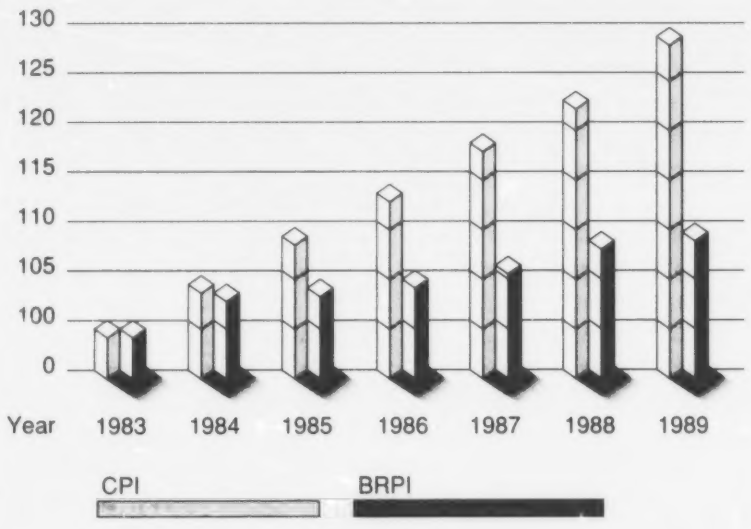
The approved rates included overall increases averaging 3.3 per cent for Dataroute, 5.9 per cent for Datapac, and 4.9 per cent for interprovincial analogue voice private lines. Bell and B.C. Tel had also proposed to introduce a $0.30 per minute surcharge for access via 800 Service lines to Envoy 100 and iNet 2000 services, enhanced electronic messaging and database access systems. This would have

affected subscribers located in remote areas. Rejecting the proposal, the Commission decided instead that a $0.15 per minute surcharge for this service would be reasonable. Other increases affected iNet 2000 Text Information Service Access, with charges rising from $6.60 to $8.40 (27 per cent) an hour during prime time, and from $4.95 to $6.00 (21 per cent) at other times. Envoy's non-interactive option rates increased by amounts ranging from 14 per cent to 28 per cent.

These rate increases for competitive network services are additional to those for services within Bell's and B.C. Tel's territory ordered by the Commission in the fall of 1988 on an interim basis, and given final approval on May 15, 1989. Those increases averaged 8 per cent for analogue voice private line and 23 per cent for analogue data private line services for Bell; and 18 per cent across-the-board for B.C. Tel.

The decision reflected the Commission's objectives of ensuring fair competitive pricing practices, and keeping rates for subscribers of monopoly telephone services as low as possible.

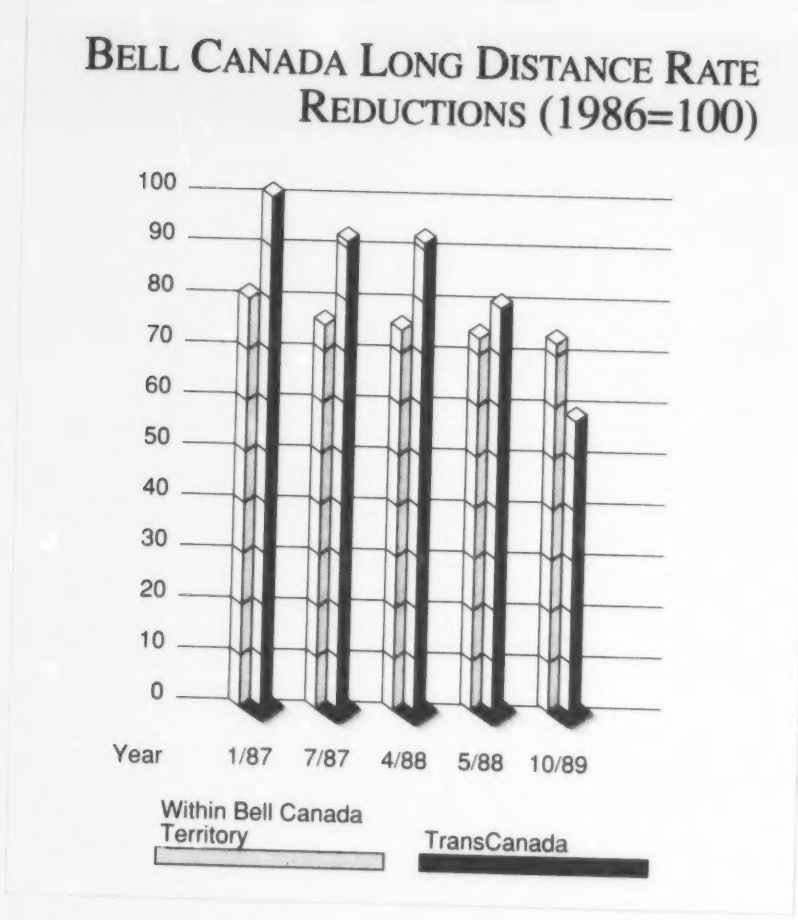
CONSUMER PRICE INDEX VS BELL RESIDENCE LOCAL PRICE INDEX (BRPI) (1983=100)



OVERSEAS TELEPHONE RATES PLUNGE

On May 30, 1989, the CRTC denied an application by Teleglobe Canada Inc. (Teleglobe) to reduce overseas telephone rates by 4.7 per cent. Teleglobe was directed to file a new proposal reducing rates for overseas calls by 7.5 per cent on average, to be effective July 1, 1989 (Telecom Letter Decision CRTC 89-12).

The then excellent performance of the Canadian dollar against many major currencies, coupled with the phenomenal growth in demand for international telephone service, would have created a significantly higher rate of return than Teleglobe had forecast. The 7.5 per cent rate decrease stipulated by the Commission will still enable Teleglobe's revenue to be at the top end of its allowed return on equity range, on average, over 1988 and 1989. That



range runs from 12.9 per cent to 14.9 per cent. The new overseas rates average 33 per cent less than those in effect when Teleglobe became privatized in 1987, and was placed under the Commission's regulatory jurisdiction.

The CRTC then directed Teleglobe on November 9, 1989, to file tariff revisions providing for a further rate reduction in overseas calls, averaging 1.8 per cent effective January 1, 1990. It was estimated that these reductions would deflate Teleglobe's operating revenues by $15.6 million in 1990 (Telecom Letter Decision CRTC 89-23).

The Commission was mindful that subscribers should reap some instant benefit from the reduction of the company's excess revenues in the form of lower costs for overseas telephone calls.

During 1988, the Commission had approved three previous rate decreases for Teleglobe, averaging: 13.5 per cent on January 1; 12 per cent on June 1; and 5 per cent on September 1. Since January 1, 1988, the cumulative reduction in rates for overseas calls is approximately 35 per cent.

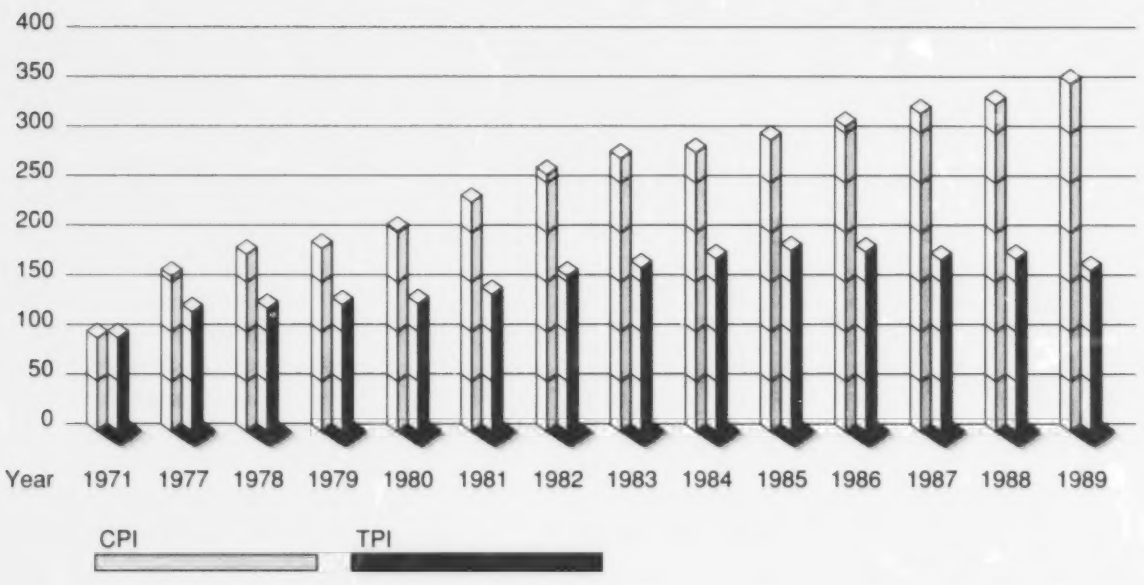
The CRTC also directed Teleglobe to file proposals concerning the cash management arrangements it has with its parent company Memotec Data Inc. This request was to ensure that subscribers' interests are being protected.

Long distance rates reduced

On September 21, 1989, the CRTC approved long distance rate decreases for subscribers of Bell Canada (Bell), British Columbia Telephone Company (B.C. Tel) and Northwestel, effective October 2, 1989 (Telecom Letter Decision CRTC 89-19).

Bell subscribers received rate reductions for TransCanada long distance calling and for long distance calls within Bell territory averaging

COMPARISON BETWEEN CONSUMER PRICE INDEX (CPI) AND TELEPHONE PRICE INDEX (TPI) (1971=100)



16.5 per cent and 2.2 per cent respectively. B.C. Tel subscribers received rate decreases averaging 12.9 per cent for TransCanada long distance calling. These decreases brought the total cumulative reduction in TransCanada rates, since July 1, 1987, to approximately 42 per cent for each of Bell and B.C. Tel. Bell and B.C. Tel also introduced average reductions in Canada-U.S. 800 Service rates of 9.6 per cent and 14.7 per cent, respectively. Northwestel subscribers, meanwhile, received average reductions of 3.6 per cent in rates for long distance calls to points in Canada east of Alberta, and within its operating territory.

The reductions resulted from a CRTC decision last July, directing these companies and Teleglobe to pass along to subscribers the benefits accruing to telecommunications carriers from a federal corporate income tax rate decrease in July 1988, and a change in accounting for deferred tax liability (Telecom Decision CRTC 89-9).

In its July 1989 decision, the Commission stated that the subscribers should benefit quickly from the decreased corporate tax burden. At the same time, however, it was

COMPARISON OF REVENUES, EXPENSES AND ASSETS: CRTC-REGULATED VS OTHER CARRIERS

$Billions	Total Operating Revenues		Total Operating Expenses		Total Assets	
	CRTC-Regulated	Other Carriers	CRTC-Regulated	Other Carriers	CRTC-Regulated	Other Carriers
1976	2.56	1.03	1.87	0.75	7.86	3.45
1977	2.88	1.22	2.13	0.88	8.58	3.89
1978	3.32	1.41	2.40	1.00	10.07	4.40
1979	3.81	1.65	2.79	1.18	11.02	4.94
1980	4.32	1.91	3.22	1.37	12.16	5.38
1981	5.14	2.20	3.79	1.63	13.29	6.00
1982	5.81	2.50	4.36	1.88	14.23	6.55
1983	6.39	2.71	4.70	2.00	14.62	6.80
1984	6.98	2.98	5.10	2.16	15.33	7.12
1985	7.53	3.30	5.47	2.37	16.00	7.25
1986	8.12	3.51	5.91	2.53	16.87	7.61
1987	8.61	3.29	6.25	2.45	18.42	7.49
1988	8.92	3.61	6.60	2.74	19.64	8.11
1989(1)	10.79	2.91	8.04	2.26	23.86	6.41

(1) As a result of the August 14, 1989 Supreme Court of Canada decision concerning Alberta Government Telephones, Telecom Canada member companies in the Atlantic provinces, which formely were regulated provincially, are now subject to CRTC regulation. Information regarding these companies are included in the "CRTC-Regulated" columns.

mindful that the carriers' financial ratios should not be adversely affected. The Commission concluded that the best way to apportion these benefits is through the continuing reduction of long distance rates bringing them more in line with costs.

RATE REVISIONS ORDERED FOR SATELLITE SERVICES

On December 21, 1989, the Commission ordered changes in rates for satellite communications services offered by Telesat Canada. Rates for 6/4 GHz satellite service were reduced by 7.2 per cent, while those for 14/12 GHz service were increased by 2.8 per cent (Telecom Decision CRTC 89-16). These changes replaced the increases of 5.5 per cent for both services that had previously been approved by the CRTC and were to have come into effect on January 1, 1990.

In 1985, the Commission approved a series of rate increases for Telesat's 6/4 GHz services to be implemented between then and 1990. These increases were designed to earn Telesat a rate of return on equity (ROE) of 15 per cent on these services. The last in that series of increases was one of 5.5 per cent to take effect January 1, 1990.

In April 1989, the Commission received a request to examine Telesat's 6/4 GHz rates. As a result of a public proceeding, the Commission forecast that the rate of return on equity (ROE) for this service would be above the approved range of 13.5 per cent to 15.5 per cent. To keep the ROE within the prescribed range, the rates for 6/4 GHz services are being reduced by 7.2 per cent.

A decrease in Telesat's tax burden, resulting from change in provisions for deferred tax liabilities, was also a factor in the rate changes approved. Currently, the amount of these deferred payments is calculated annually, at the income tax rate in effect for that particular year, and passed on to subscribers in their rates. This change in the method of calculation, coupled with the significant drop in the federal income tax rate effective July 1, 1988, has decreased the amount of these deferred payments, leaving the company with an excess. This excess was the factor which enabled the Commission to reduce the increase in 14/12 GHz rates from 5.5 per cent to 2.8 per cent. It also contributed to the reduction in 6/4 GHz rates.

Further refund for Bell Canada subscribers

On March 5, 1990, the CRTC directed Bell Canada (Bell) to refund an estimated $12 million to approximately 6.5 million subscribers of record as of May 1, 1990 (Telecom Letter Decision CRTC 90-2).

The Commission was adamant that this unclaimed portion of the $206 million one-time credit to subscribers, plus interest, should not revert to the company. It believed that all subscribers in Bell territory should benefit through a further refund.

In October 1986, the Commission had ordered Bell to refund $206 million in excess revenues, in the form of a one-time credit to each of its local service customers of record as of October 14, 1986 (Telecom Decision CRTC 86-17). The decision was appealed to the Supreme Court. On June 22, 1989, the Court upheld the Commission's order.

Bell's first refund equalled about two months' basic service for most subscribers. Refer to the Litigation Section — Telecommunications issues, for more details.

Newfoundland Telephone's rate increase proposals put on hold

On March 30, 1990, the Commission made all of Newfoundland Telephone Company's (Nfld Tel) existing rates interim as of April 1, 1990. In the same decision, it denied Nfld Tel's December 28, 1989 application to add a 15c charge, on an interim basis, to each intra-provincial long-distance call made between April 1 and July 15, 1990 (Telecom Decision CRTC 90-6). The Commission was not persuaded that the company would suffer serious financial harm because the additional charge was not put into effect straightaway.

On January 12, 1990, Nfld Tel had also applied for a general rate increase effective July 16, 1990. The company's rates and revenue requirements for 1990 and 1991 were examined thoroughly at a public hearing in St. John's, on May 15, 1990. This provided an opportunity for all parties concerned, and the public at large, to express their views. The Commission is very sensitive to the regional

issues surrounding a general rate increase. It is also aware of the direct impact CRTC decisions have on subscribers and the company concerned.

By making Nfld Tel's existing rates interim as of April 1, 1990, the Commission will be in a position to consider final approval of the rates that would allow the company to attain its proposed financial results.

SERVICES

AT YOUR SERVICE

TELEPHONES TO BE HEARING-AID COMPATIBLE

On May 31, 1989, the CRTC formally requested the Terminal Attachment Program Advisory Committee (TAPAC) to revise its technical requirements so that telephones would have to be hearing-aid compatible before being certified for use with the telephone networks of federally-regulated telephone companies (Bell Canada, B.C. Tel and Northwestel) (Telecom Decision CRTC 89-7).

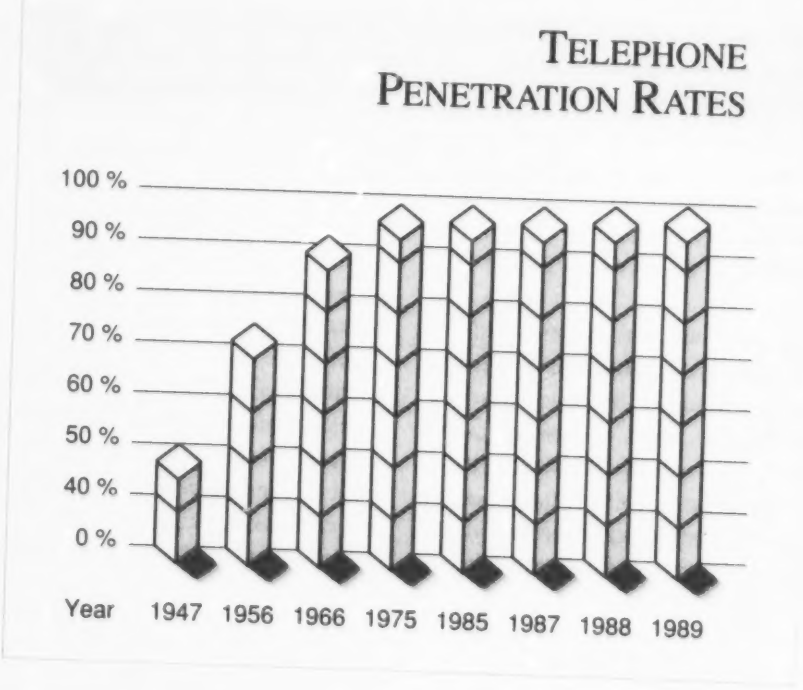
The Commission believes that modifying TAPAC's technical standards is the most practical and timely way of ensuring the widest possible availability of telephones compatible for use by the hearing-impaired in Canada.

TAPAC, established a decade ago, is a voluntary co-operative committee chaired by the Department of Communications (DOC). Members include representatives of the telephone companies, telephone equipment manufacturers and distributers, users, and provincial governments. DOC certification of telephone terminal equipment for connection to telephone networks is based on TAPAC standards.

Since the early 1980s, the Commission has allowed subscribers to connect their own telephone sets to the telephone lines of the federally-regulated carriers, provided the equipment has received DOC certification. TAPAC's former network protection standard used for certifying telephones did not include the technical requirement that telephones be hearing-aid compatible. However, the revised CS-03 standard does.

DIAL-A-MESSAGE: 976 SERVICE CONTINUES

On November 14, 1989, the CRTC refused a request by Bell Canada (Bell) to discontinue its 976 Service on the grounds that the company should consider continuing the service in a



modified form (Telecom Decision CRTC 89-14). This service enables Bell customers to dial certain telephone numbers beginning with 976 and listen to live or recorded messages, provided by sponsors, on topics ranging from health to sports. The caller is then billed for each 976 number dialed.

Bell had argued that the service would not be economically viable, and that subscriber reaction indicated significant dissatisfaction with 976 Service. The Commission found, however, that Bell was unable to substantiate these views.

The Commission regarded cancellation of a potentially viable service as an extreme response to problems a telephone company might experience with it. The Commission considered there was a reasonable expectation that Bell could modify the 976 Service to make it financially viable.

As in previous 976 Service decisions, the Commission continued to emphasize concern for subscriber protection. The Commission concluded that should the 976 Service be maintained in a modified form as it had suggested, subscribers would be protected from unforeseeable 976 charges by the one-time waiver of such charges when they are disputed on a reasonable basis. As another consumer safeguard, the Commission also ordered Bell to file tariffs for call-blocking to prevent calls being made to 976 numbers from telephones of those subscribers not wishing to participate in this service.

New telecommunications services for business

On December 14, 1989, the CRTC directed Bell Canada, B.C. Tel and Unitel Communications Inc. (formerly CNCP) to allow interested customers access to unchannelized high capacity telecommunications services (Telecom Letter Decision CRTC 89-27). These private, leased services can be used to enable hundreds of simultaneous telephone conversations. They also provide video conferencing, medical or cheque imaging, or the transmission of very large volumes of data. These services were previously offered only to Teleglobe Canada and other carriers at rates well below those for comparable ones available through carrier general tariffs to the public.

These services open up new possibilities for business telecommunications users, enabling greater efficiency, and the development of applications comparable to those developed in the U.S.

Advantage Service approved - A Canada/U.S. long distance discount service for business subscribers

On February 15, 1990, the CRTC approved applications by Bell Canada (Bell) and British Columbia Telephone Company (B.C. Tel) to introduce Advantage Service. This is a long distance discount service to the United States presenting attractive savings to business users (Telecom Decision CRTC 90-1).

The Commission considers that Advantage Service will benefit Canadian companies conducting extensive business in the U.S. Their cross-border communications expenses will be reduced without affecting the low rates for basic, local service.

Bell and B.C.Tel offer Advantage Service to subscribers placing customer-dialed calls to the U.S. (excluding Alaska and Hawaii), between 8:00 a.m. and 6:00 p.m., Monday to Saturday. With a one-time subscription fee, the discounts will be based on the volume of eligible charges, and will be applied to monthly bills over $400. These discounts will range from 15 per cent for charges between $400 and $1,500; to 17 per cent for charges between $1,500 and $3,500; to 20 per cent for charges over $3,500.

Bell and B.C.Tel implemented Advantage on March 19 and April 2, 1990, respectively.

Resale and sharing rules liberalized

On March 1, 1990, the CRTC decided to further liberalize its rules governing the resale and sharing of private network services used for providing inter-city voice services (Telecom Decision CRTC 90-3). The new rules took effect on May 29, 1990.

The new rules enable commercial companies to lease inter-city private lines from Bell Canada, B.C.Tel, Unitel Communications Inc. and Telesat Canada for providing various competitive voice and data services. The decision does not affect existing restrictions on resale and sharing of public long distance phone service.

This more liberalized approach will create many benefits and incentives. Small business users in particular will profit from greater choice, innovation and lower prices. They will now have access to many of the same discounted services and innovative features that previously were available only to larger telecommunications users. New opportunities abound for entrepreneurs serving specialized markets: integrated voice/data and value-added services are there for the developing.

The decision, however, does not apply to Northwestel. Because of the unique circumstances in the Northwest Territories and the Yukon, the Commission concluded that imposing the same regime which governs service in Bell and B.C. Tel operating territory would be inappropriate. The Commission would require detailed information on the demand for similar regulatory conditions, and subsequent impact on Northwestel's revenue, before considering any such amendments.

As mentioned earlier, the past three years have seen dramatic decreases in Bell and B.C. Tel long distance rates. Consequently, increased competition will have limited impact on the telephone company revenues used to support local service. Moreover, resellers and sharers of certain interconnected voice services will be required to pay a $200 monthly surcharge per inter-city channel. This will help offset any lost contribution revenues on local rates.

Newfoundland and Prince Edward Island to receive cellular service

On March 28, 1990, the CRTC approved separate applications by Rogers Cantel Inc. (Cantel) that will permit the connection of Cantel's cellular radio telephone system to the networks of Newfoundland Telephone Company Limited (Nfld Tel) and Island Telephone Company Limited (Island Tel) (Telecom Decisions CRTC 90-4 and 90-5).

The federal Department of Communications had granted Cantel a licence in 1985, to provide cellular service across Canada. The Commission considers that prompt access to this cellular service is in the interest of Newfoundland and Prince Edward Island residents. The decision also ensures that the CRTC will be able to establish appropriate cellular interconnection terms and conditions for each province's specific circumstances.

On an interim basis, the rates, terms and conditions of Cantel's interconnection will be based on those applying in the territory served by Bell Canada. Final rates are to be proposed by Nfld Tel and Island Tel. Other terms and conditions will be

established following negotiation between the two telephone companies and Cantel. Once approved, final rates will be retroactive to the date that service commenced, and any necessary adjustments made.

Call Management Service approved

On May 9, 1990, the CRTC approved the introduction by Bell Canada (Bell) of Call Management Service (CMS) for single-line residence and business subscribers (Telecom Decision CRTC 90-10). One of CMS's features will enable subscribers to identify the telephone number of a local incoming call and help them determine whether or not to accept that particular call.

This in turn will reduce the number of obscene, abusive or unwanted calls. All in all, it will increase subscribers' control over their telephone service. CMS will also assist emergency-service providers to identify the location of callers.

The Commission, nevertheless, shares the concern expressed by some people about the privacy of telephone callers. Therefore, it has set specific requirements to address this issue.

A key requirement is that persons not wishing their telephone number to be displayed will be able to place calls through local operator-assisted dialing. This will not limit the effectiveness of CMS in deterring obscene or abusive calls, since confidential records of operator-assisted calls are maintained for billing purposes. The Commission has directed Bell to file a tariff to set the per-call fee for using the operator-assisted dialing service.

Responding to concerns over the impact of CMS on the safety of domestic violence victims, the CRTC has also directed Bell to file a tariff to allow persons calling from shelters for abuse victims to use the operator-assisted dialing service free-of-charge.

Bell is to file revised proposed tariffs, including terms and conditions, for CMS on or before June 26, 1990.

Call Management Service provides four features: Call Display — a visual display of the telephone number for each incoming local call; Call Trace — enabling Bell's security department to record information about the most recent local incoming call at the subscriber's request; Call Return — to automatically redial the last incoming or outgoing local call; and Call Screen — to block local calls originating from up to twelve telephone numbers selected by the customer.

The new service is optional; and for Bell's residential subscribers, the first CMS feature selected will cost $4.75 per month. Each additional feature will cost $2.25. The rates for business customers are $7.00 for the first feature; $3.50 for each subsequent feature chosen.

Bell will begin introducing CMS in Ottawa, Hull, and Québec City during 1990, and then in Toronto and Montréal in 1991. Expansion into other areas will follow.

In keeping with the CRTC's objective that the public be fully informed of changes to their service, Bell subscribers will receive an insert with their bill fully explaining CMS and operator-assisted dialing when the service is introduced to their area. The availability of operator-assisted dialing will also be featured in media campaigns promoting CMS.

To assist the CRTC in monitoring this new service, especially matters of privacy, the Commission has asked Bell to file a report on CMS every six months.

LITIGATION
COURTING JUSTICE

BROADCASTING MATTERS

Prosecutions initiated by the CRTC

The Supreme Court of Canada has granted an application for leave to appeal the decision of the Saskatchewan Court of Appeal in R v. Nipawin and District Satellite T.V. Inc. and Sylvester N. Zanyk. The Court of Appeal held that a broadcasting undertaking includes a broadcasting transmitting or receiving undertaking, whether or not that undertaking is operated for a profit or gain, or contains a commercial element (details were provided in previous CRTC annual reports). A date for the hearing has not yet been set.

Operation of an FM station in Rivière-du-Loup

Decision CRTC 88-794

On February 15, 1989, the Federal Court of Appeal granted CIBM-FM's application for leave to appeal Decision CRTC 88-794 (details were given in last year's CRTC annual report). CIBM-FM filed its argument on November 30, 1989. The case will be heard in Montréal in September 1990.

Closed-captioning for the hearing impaired

On May 5, 1989, the Canadian Hard of Hearing Association (B.C. Chapter) and the Greater Vancouver Association of the Deaf filed applications with the Federal Court of Appeal for leave to appeal Decisions CRTC 89-101 to 104 and 110. In these decisions, the CRTC renewed the licences of several television stations operating in Vancouver and Victoria; specifically, CHAN, CHEK, CKVU, CBUT and CBUFT. The appellants sought leave to appeal these decisions on the grounds that the Commission should have renewed the licences only upon the condition that broadcasters provide 100 per cent access to their programs for deaf and hard of hearing people. The Commission's failure to do so, argued the appellants, was a contravention of the *Broadcasting Act*, the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and the *Canadian Human Rights Act*. On November 9, 1989, the Federal Court of Appeal granted leave to appeal. Shortly thereafter, on December 1, the appellants filed their Notices of Appeal. A hearing date has yet to be announced.

Beer and wine advertising

On January 26, 1990, the Association of Canadian Distillers brought an action against the Attorney General of Canada and the CRTC to challenge the constitutional validity of section 6 of the *Television Broadcasting Regulations, 1987*. The plaintiff submitted that the prohibition against advertising spirituous liquor, liqueurs or alcoholic cordials denied spirits manufacturers the right to advertise and therefore to exercise their freedom of expression as guaranteed by the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The plaintiff contended that this denial is unjust and discriminatory as it treats spirits less favourably than beer and wine with which they compete. A defence has not yet been filed.

Access to information

The CRTC strongly favours prompt release to the public of as much information as possible under the *Access to Information Act*.

On July 26, 1989, the CRTC received two requests for disclosure of information that Cablenet Inc. had filed with the Commission. The Chairman of the CRTC indicated on September 18, 1989, his intention to disclose the records requested, after considering the objections of Cablenet. On October 6, 1989, Cablenet

filed a Notice of Motion pursuant to section 44 of the *Access to Information Act* requesting a review of the Chairman's decision to disclose the records. Cablenet submitted that the information in question was protected under section 20 of the Act and thus could not be disclosed. The following month, on November 14, Cablenet filed a notice of discontinuance of its action.

Payment for licence fees

On November 28, 1989, the Deputy Attorney General of Canada filed statements of claim against Taber Cable Television Limited and Brooks Community Television Limited claiming payment for outstanding licence fees owing to the Receiver General of Canada pursuant to the *Broadcasting Licence Fee Regulations*. The two licensees owed $27,561 with respect to three cable undertakings operated during the years 1983, 1984, 1985, 1986 and 1987. Payment of the outstanding amounts was subsequently made on March 8, 1990.

Allocation of time for partisan political broadcasts during an election

Global Communications Limited, CTV Television Network Limited, and the Canadian Broadcasting Corporation were charged, in information sworn May 19, 1989, with a violation of section 8 of the *Television Broadcasting Regulations, 1987*. This section provides that a licensee must allocate time for the broadcasting of programs, advertisements or announcements of a partisan political character on an equitable basis to all accredited political parties and rival candidates during an election period. The prosecution was instituted by the Green party, who allege that the accused gave them inadequate coverage during the 1988 federal election. The accused subsequently gave notice that they intended to question the constitutional validity of section 8 on the grounds that it violated the guarantee under the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* of freedom of thought, belief, opinion and expression, insofar as the regulations purported to regulate the content of news and public affairs programming. The Provincial Court of Ontario has begun to hear evidence on the matter. The trial is expected to conclude this summer.

TELECOMMUNICATIONS MATTERS

Bell Canada rebate to Subscribers

On May 21, 1987, the Federal Court of Appeal heard the case of Bell Canada v. the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission. Bell Canada was appealing that part of Telecom Decision CRTC 86-17 which ordered the company to give a one-time credit of $206 million to its subscribers of record as of October 14, 1986. A majority of the Federal Court of Appeal held that, in the absence of specific statutory authority, the Commission did not have the jurisdiction to make the order in question. A minority of the Court contended that the Commission was properly exercising its power to make final a previous interim order.

This decision was appealed to the Supreme Court of Canada. In its judgment dated June 22, 1989, the Court granted the appeal. It held that the CRTC had the power to revisit the period during which interim rates were in force for the purpose of ascertaining whether they were just and reasonable and, if not so, to make a remedial order.

CRTC jurisdiction over Alberta Government Telephones

On November 12 and 13, 1987, the Supreme Court of Canada heard argument in the case of Alberta Government Telephones (AGT) v. CRTC and CNCP Telecommunications, (details were given in previous CRTC annual reports). On August 14, 1989, the Supreme Court of Canada held that AGT is an interprovincial undertaking and accordingly lies exclusively within federal jurisdiction. However, as a provincial Crown agent, AGT is entitled to claim Crown immunity with the effect that it does not fall within the regulatory authority of the CRTC pursuant to the terms of the *Railway Act*. Had the *Railway Act* expressly bound the Crown, however, AGT would have been subject to its provisions. On October 19, 1989, the Government introduced such an amendment to the *Railway Act*.

Call-Net

On December 15 and 16, 1988, the Federal Court of Appeal heard an appeal by Call-Net of Telecom Letter Decision CRTC 88-9. In an earlier decision, the Commission set out the conditions under which telecommunications services may be resold or shared. In its Letter Decision, the Commission considered whether Call-Net would be engaged in sharing, and whether it had satisfied all the restrictions and conditions applicable to sharing groups. The Commission concluded that Call-Net had failed to meet the requisite conditions. In its appeal of this decision, Call-Net argued that the Commission had committed an error of law or jurisdiction: first, in holding that the applicant was engaged in some form of unauthorized resale or sharing activity; and, second, by denying the applicant an opportunity to comment on arguments advanced by another party. The Court dismissed Call-Net's appeal from the Bench. On February 14, 1989, Call-Net applied to the Supreme Court of Canada for leave to appeal the decision of the Federal Court of Appeal. The Supreme Court of Canada denied leave to appeal with costs on June 22, 1989.

Teleglobe

On August 31, 1989, Teleglobe Canada Inc. filed a Notice of Motion in the Federal Court of Appeal requesting leave to appeal Telecom Decision CRTC 89-9. In that decision, the Commission directed Teleglobe to reduce its deferred tax liability for revenues earned from tariffs in 1987 by implementing a rate reduction on October 2, 1989. Teleglobe argued that the Commission exceeded its authority under the *Teleglobe Act* and *Railway Act* in ordering Teleglobe to implement the rate reduction. On September 20, 1989, the application for leave to appeal was dismissed.

Commission's powers to award costs

On January 30, 1989, the Public Interest Advocacy Centre (PIAC) filed a motion in the Federal Court of Appeal for leave to appeal CRTC Costs Order 88-9 and Letter Decision 89-4. These decisions dealt with PIAC's application for costs for its participation in Commission proceedings. PIAC argued that either the Commission's rules for determining costs awards were beyond the CRTC's power to enact or, if they were properly made, they were misapplied. The court denied leave on May 5, 1990.

STATISTICAL TABLES

APPENDIX I

APPLICATIONS PROCESSED

TABLE 1

Number of applications approved or denied, by type, category and region, as of 31 March 1990

Region		Atlantic			Quebec			Ontario			Prairie			Pacific			Total		
Type and Category		a	d	t	a	d	t	a	d	t	a	d	t	a	d	t	a	d	t
AM	New	4	–	4	–	–	–	1	–	1	2	–	2	1	–	1	8	–	8
	Amendments	3	1	4	4	–	4	5	1	6	5	–	5	3	–	3	20	2	22
	Renewals	30	–	30	40	–	40	33	–	33	33	–	33	47	–	47	183	–	183
Total		**37**	**1**	**38**	**44**	**–**	**44**	**39**	**1**	**40**	**40**	**–**	**40**	**51**	**–**	**51**	**211**	**2**	**213**
FM	New	7	3	10	22	2	24	9	6	15	20	1	21	52	1	53	110	13	123
	Amendments	11	1	12	24	1	25	14	1	15	5	–	5	18	2	20	72	5	77
	Renewals	24	–	24	32	–	32	24	–	24	53	–	53	17	–	17	150	–	150
Total		**42**	**4**	**46**	**78**	**3**	**81**	**47**	**7**	**54**	**78**	**1**	**79**	**87**	**3**	**90**	**332**	**18**	**350**
TV	New	–	–	–	–	–	–	3	4	7	2	–	2	11	–	11	16	4	20
	Amendments	7	–	7	2	–	2	4	2	6	14	–	14	4	–	4	31	2	33
	Renewals	20	–	20	17	–	17	30	1	31	25	–	25	23	–	23	115	1	116
Total		**27**	**–**	**27**	**19**	**–**	**19**	**37**	**7**	**44**	**41**	**–**	**41**	**38**	**–**	**38**	**162**	**7**	**169**
MTV	New	1	–	1	–	–	–	8	–	8	–	–	–	1	2	3	10	2	12
	Amendments	–	–	–	–	–	–	–	–	–	3	–	3	1	–	1	4	–	4
	Renewals	–	–	–	5	–	5	–	–	–	6	–	6	7	–	7	18	–	18
Total		**1**	**–**	**1**	**5**	**–**	**5**	**8**	**–**	**8**	**9**	**–**	**9**	**9**	**2**	**11**	**32**	**2**	**34**
STV	New	8	–	8	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–	3	3	9	3	12
	Amendments	6	–	6	–	–	–	–	–	–	7	–	7	1	–	1	14	–	14
	Renewals	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5	–	5	3	–	3	8	–	8
Total		**14**	**–**	**14**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**13**	**–**	**13**	**4**	**3**	**7**	**31**	**3**	**34**
BDU	New	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	4	–	4	4	–	4
Total		**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**4**	**–**	**4**	**4**	**–**	**4**
MDS	New	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Total		**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**1**	**–**	**1**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**1**	**–**	**1**
CATV	New	47	1	48	39	13	52	91	2	93	7	4	11	5	3	8	189	23	212
	Amendments	150	3	153	320	10	330	480	5	485	526	20	546	163	1	164	1639	39	1678
	Renewals	4	–	4	150	–	150	6	–	6	122	–	122	64	1	65	346	1	347
	Approvals*	35	–	35	55	–	55	48	3	51	15	–	15	20	–	20	173	3	176
Total		**236**	**4**	**240**	**564**	**23**	**587**	**625**	**10**	**635**	**670**	**24**	**694**	**252**	**5**	**257**	**2347**	**66**	**2413**
Securities	Minor	26	–	26	24	–	24	30	–	30	7	–	7	13	–	13	100	–	100
	Assets	9	–	9	17	4	21	74	–	74	22	–	22	13	–	13	135	4	139
	Control	27	–	27	62	–	62	169	4	173	55	2	57	41	–	41	354	6	360
Total		**62**	**–**	**62**	**103**	**4**	**107**	**273**	**4**	**277**	**84**	**2**	**86**	**67**	**–**	**67**	**589**	**10**	**599**
Network	New	–	–	–	2	1	3	5	4	9	6	–	6	1	–	1	14	5	19
	Amendments	–	–	–	7	1	8	15	1	16	–	–	–	1	–	1	23	2	25
	Renewals	1	–	1	2	–	2	6	–	6	5	–	5	1	–	1	15	–	15
Total		**1**	**–**	**1**	**11**	**2**	**13**	**26**	**5**	**31**	**11**	**–**	**11**	**3**	**–**	**3**	**52**	**7**	**59**
Grand Total		**420**	**9**	**429**	**824**	**32**	**856**	**1056**	**34**	**1090**	**946**	**27**	**973**	**515**	**13**	**528**	**3761**	**115**	**3876**

*Requests for administrative approvals issued by the Commission in accordance to the Cable Television Regulations, 1986.

a: approved
d: denied
t: total of a + d

MTV (Multitransmitters):off-air retransmitters carrying unscrambled signals.
STV (Subscriber Television):off-air retransmitters carrying scrambled signals.
BDU: Broadcasting distribution undertaking.
MDS: Multipoint distribution system: off-air retransmitters carrying scrambled signals

Source: CRTC Secretariat

Number of broadcasting transmitting and receiving undertakings by geographic area and type, as of 31 March 1990

Geographic area	AM[1]	FM[2]	TV[3]	NT[4]	STV[5]/MTV[6]/BDU[7]/MDS[8]	CABLE[9]	TOTAL
Newfoundland	38	55	128	1	3	290	515
Prince Edward Island	6	3	7	1	7	18	42
Nova Scotia	22	42	61	1	10	77	213
New Brunswick	24	30	34	1	3	147	239
Quebec	125	199	229	27	9	387	976
Ontario	147	189	342	44	13	422	1,157
Manitoba	26	70	65	7	6	74	248
Saskatchewan	24	48	94	2	24	232	424
Alberta	81	93	118	9	15	174	490
British Columbia	153	192	261	14	22	134	776
Yukon	13	31	23	2	2	3	74
Northwest Territories	17	49	63	2	10	10	151
Total	**676**	**1,001**	**1,425**	**111**	**124**	**1,968**	**5,305**

[1] AM includes the low-power relay transmitters.
[2] FM includes community and student FM stations and stations in remote areas as well as educational and ethnic stations and low power radio announcement systems.
[3] TV includes community TV stations in remote areas and educational stations.
[4] NT: Licensed networks such as CBC, Télémédia, sports networks, pay-tv and Cancom.
[5] STV (Subscriber television): off-air retransmitters carrying scrambled signals.
[6] MTV (Multitransmitters): off-air retransmitters carrying unscrambled signals.
[7] BDU: Broadcasting distribution undertaking.
[8] MDS: Multipoint distribution system: off-air retransmitters carrying scrambled signals.
[9] Cable includes cable systems carrying Cancom, pay-tv and specialty services.

Source: CRTC Secretariat

TABLE 3
ORIGINATING STATIONS BY TYPE

Originating stations, by type, network affiliation, and geographic area, as of 31 March 1990

Type and network affiliation		Geographic area Nfld.	P.E.I.	N.S.	N.B.	Que.	Ont.	Man.	Sask.	Alta.	B.C.	Yukon	N.W.T.	Total
AM	CBCO	4	–	1	2	6	7	3	1	3	2	1	3	33
	CBCA	–	–	–	1	5	2	1	–	–	6	–	–	15
	Ind.	20	3	16	11	58	85	13	18	37	52	1	1	315
	Student	–	1	3	–	2	3	–	–	–	2	–	–	11
	Educational	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1
	Remote community and native	–	–	–	–	–	1	2	1	–	–	–	–	4
	Ethnic	–	–	–	–	1	2	1	–	1	1	–	–	6
Total		**24**	**4**	**20**	**14**	**72**	**100**	**20**	**20**	**42**	**63**	**2**	**4**	**385**
FM	CBCO	2	1	3	2	6	8	1	2	2	4	–	1	32
	CBCA	–	–	1	–	2	1	–	–	–	–	–	2	6
	Ind.	2	1	6	6	34	55	6	7	12	23	2	–	154
	Student	2	–	1	3	1	13	–	–	2	2	–	–	24
	Educational	–	–	–	–	–	1	–	–	1	–	–	–	2
	Remote community and native	6	–	–	–	20	13	–	11	1	2	4	7	64
	Community	–	–	1	4	23	3	–	–	1	1	–	–	33
	Ethnic	–	–	–	–	–	2	–	–	–	–	–	–	2
Total		**12**	**2**	**12**	**15**	**86**	**96**	**7**	**20**	**19**	**32**	**6**	**10**	**317**
TV	CBCO	4	1	2	1	6	5	2	3	3	2	–	–	29
	CBCA	–	–	–	1	6	9	1	3	3	5	–	1	29
	Ind.	–	–	1	1	–	4	2	2	3	1	–	–	14
	Community	1	–	–	–	2	–	–	–	–	–	–	–	3
	Educational	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–	–	–	2
	Remote community and native	1	–	–	–	1	1	–	–	1	–	–	1	5
	Quatre Saisons	–	–	–	–	7	–	–	–	–	–	–	–	7
	TVA	–	–	–	–	10	–	–	–	–	–	–	–	10
	CTV	1	–	2	2	1	9	1	4	4	2	–	–	26
	TVO	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
	R.-Q.	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	1
	Global	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
	Ethnic	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
Total		**7**	**1**	**5**	**5**	**35**	**31**	**6**	**12**	**15**	**10**	**–**	**2**	**129**
Conventional networks*		1	1	–	–	20	26	6	2	7	13	2	2	80
Other networks														
	Pay-tv and specialty services	–	–	–	–	6	9	–	–	2	1	–	–	18
	Extension of service	–	–	1	–	–	4	1	–	–	–	–	–	6
	Microwave	–	–	–	1	1	4	–	–	–	–	–	–	6
	Programming Cable	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
Total		**1**	**1**	**1**	**1**	**27**	**44**	**7**	**2**	**9**	**14**	**2**	**2**	**111**
Grand Total		**44**	**8**	**38**	**35**	**220**	**271**	**40**	**54**	**85**	**119**	**10**	**18**	**942**

CBCO: CBC-owned-and-operated station
CBCA: CBC-affiliated station
Ind: Independent station

Quatre Saisons: Quatre Saisons television network
TVA: TVA television network
CTV: CTV television network

TVO: TVOntario (Ontario Educational Communications Authority)
R.-Q.: Radio-Québec (Société de radio-télévision du Québec)
Global: Global television network

* Conventional networks such as CTV, CBC, [illegible]

Source: CRTC Secretariat

Rebroadcasting stations, by type, network affiliation, and geographic area, as of 31 March 1990

Type and network affiliation		Geographic area												
		Nfld.	P.E.I.	N.S.	N.B.	Que.	Ont.	Man.	Sask.	Alta.	B.C.	Yukon	N.W.T.	**Total**
AM	CBCO	10	2	1	7	41	36	5	2	29	74	11	13	231
	CBCA	–	–	–	–	4	–	–	–	1	–	–	–	5
	Ind.	3	–	1	3	8	11	1	2	9	15	–	–	53
	Remote community and native	1	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	2
Total		**14**	**2**	**2**	**10**	**53**	**47**	**6**	**4**	**39**	**90**	**11**	**13**	**291**
FM	CBCO	25	1	24	13	73	78	31	22	32	73	1	10	383
	CBCA	2	–	–	–	4	–	1	–	–	6	4	6	23
	Ind.	16	–	6	2	27	11	4	2	8	50	1	2	128
	Educational	–	–	–	–	–	–	–	–	14	–	–	–	14
	Remote community and native	–	–	–	–	1	–	–	–	10	19	12	21	63
	Community	–	–	–	–	5	3	–	–	–	–	–	–	8
	Experimental FM	–	–	–	–	3	1	27	4	10	12	7	–	64
Total		**43**	**1**	**30**	**15**	**113**	**93**	**63**	**28**	**74**	**160**	**25**	**39**	**684**
TV	CBCO	89	4	39	8	123	76	42	43	56	93	7	27	607
	CBCA	3	–	–	7	20	5	8	15	6	59	15	26	164
	Ind.	–	–	3	2	3	1	1	1	10	6	–	6	33
	Quatre Saisons	–	–	–	–	7	–	–	–	–	–	–	–	7
	TVA	–	–	–	4	16	–	–	–	–	–	–	–	20
	CTV	29	2	14	8	6	8	8	23	30	93	1	2	224
	TVO	–	–	–	–	–	213	–	–	–	–	–	–	213
	R.-Q.	–	–	–	–	19	–	–	–	–	–	–	–	19
	Global	–	–	–	–	–	8	–	–	–	–	–	–	8
	Educational	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1
Total		**121**	**6**	**56**	**29**	**194**	**311**	**59**	**82**	**103**	**251**	**23**	**61**	**1,296**
Grand Total		**178**	**9**	**88**	**54**	**360**	**451**	**128**	**114**	**216**	**501**	**59**	**113**	**2,271**

CBCO: CBC-owned-and-operated station
CBCA: CBC-affiliated station
Ind: Independent station
Quatre Saisons: Quatre Saisons television network
TVA: TVA television network
CTV: CTV television network
TVO: TVOntario (Ontario Educational Communications Authority)
R.-Q.: Radio-Québec (Société de radio-télévision du Québec)
Global: Global television network

Source: CRTC Secretariat

TABLE 5
CABLE TELEVISION
NUMBER OF LICENSED UNDERTAKINGS

Number of licensed cable television undertakings, by geographic area, from 1986 to 1990 as of 31 March of each year

Geographic area	1986	1987	1988	1989	1990
Atlantic	152	252	488	491	**532**
Newfoundland	61	137	260	260	290
Prince Edward Island	5	19	18	18	18
Nova Scotia	47	51	74	74	77
New Brunswick	39	45	136	139	147
Québec	221	268	335	353	**387**
Ontario	195	259	282	332	**422**
Prairies	256	293	472	474	**480**
Manitoba	62	84	72	74	74
Saskatchewan	99	106	230	231	232
Alberta	95	103	170	169	174
Pacific	126	133	144	147	**147**
British Columbia	118	124	134	137	134
Yukon, Northwest Territories	8	9	10	10	13
Total	**950**	**1,205**	**1,721**	**1,797**	**1,968**

Source: CRTC Secretariat

Number of systems, subscribers, households, penetration level, and number of employees, from 1984 to 1988, as of 31 August of each year

	1984[1]	1985[1]	1986[1]	1987[1]	1988[1]	1989[1]
Number of systems[2]	600	657	701	812	901	728
Direct subscribers	4,659,400	4,958,126	5,286,980	5,570,706	5,867,960	6,165,000
Indirect subscribers[3]	723,741	695,929	699,153	694,913	657,728	661,000
Total subscribers	5,383,141	5,654,055	5,986,133	6,265,619	6,525,688	6,826,000
Households						
wired	7,088,718	7,340,589	7,657,937	7,974,716	8,284,799	8,661,000
in licensed area	7,461,329	7,697,158	7,963,411	8,235,035	8,584,049	8,767,000
Penetration						
market	75.93%	77.02%	78.16%	78.6%	78.8%	78.8%
franchise	95.00%	95.36%	96.16%	96.8%	96.5%	98.8%
Employees	6,891	7,179	7,404	7,756	8,390	9,037

[1] Actual figures.

[2] Systems that submit an annual return. Combined returns for small systems were accepted in 1989.

[3] Those provided with cable television service collectively through a third party, such as a landlord, hotel or motel operator or community association.

Source: Industry Statistics and Analysis, Corporate Analysis Directorate, CRTC

Selected financial statistics of CRTC-regulated and other carriers, 1989

CRTC-Regulated Carriers

$ Millions	Bell Canada	B.C. Telephone	Maritime Tel & Tel	Unitel	New Brunswick Tel	Newfoundland Tel	Teleglobe	Telesat	North-westel	Island Tel	Total of CRTC-regulated carriers[1]	% of total carriers
Operating Revenues	7,273	1,689	454	319	305	250	223	147	77	48	10,785	78.8 %
Operating Expenses	5,417	1,269	317	324	222	166	110	125	58	33	8,041	78.1 %
Operating Income	1,856	420	137	(5)	83	84	113	22	19	15	2,744	80.8 %
Net Income[3]	875	181	49	(12)	33	32	34	23	9	5	1,229	83.9 %
Gross Plant	20,915	4,575	1,422	1,056	886	771	488	1,075	217	155	31,560	78.3 %
Total Assets	**15,699**	**3,453**	**1,139**	**635**	**615**	**599**	**703**	**781**	**209**	**117**	**23,950**	**78.9 %**

Other carriers

$ Millions	Total other carriers	% of total carriers	Total[2]
Operating Revenues	2,907	21.2 %	13,692
Operating Expenses	2,257	21.9 %	10,298
Operating Income	650	19.2 %	3,394
Net Income[3]	236	16.1 %	1,465
Gross Plant	8,767	21.7 %	40,327
Total Assets	**6,414**	**21.1 %**	**30,364**

[1] Excludes cellular telephone service providers.

[2] Includes 18 major telephone and telecommunications companies (see Table 10).

[3] After income taxes, includes interest and other income; data may not be directly comparable.

Source: Financial Analysis, Telecommunications Directorate, CRTC

TABLE 8

TELEPHONE AND TELECOMMUNICATIONS CARRIERS

NUMBER OF EMPLOYEES

Number and percentage of employees by carrier, 1989

Carriers	Number of employees	Percentage of Grand Total
Bell Canada	57,788	50.5 %
British Columbia Telephone	14,027	12.3 %
Maritime Tel & Tel	4,198	3.7 %
Unitel Communications Inc.	3,113	2.7 %
New Brunswick Tel	2,651	2.3 %
Newfoundland Tel	2,066	1.8 %
Teleglobe Canada	1,066	0.9 %
Telesat Canada	861	0.8 %
Northwestel	483	0.4 %
Island Tel	363	0.3 %
Total CRTC-regulated carriers[1]	86,616	**75.8 %**
Other carriers	27,713	24.2 %
Grand Total[2]	114,329	**100.0 %**[3]

[1] Excludes cellular telephone service providers.

[2] Includes 18 major telephone and telecommunications companies (see Table 10).

[3] Total may not balance due to rounding.

Source: Financial Analysis, Telecommunications Directorate, CRTC

TABLE 9
TELEPHONE CARRIERS
NETWORK ACCESS SERVICES

Number and percentage of Network Access Services (NAS) in service or equivalent by carrier, 1989

Carriers	Number (thousands)	Percentage of Grand Total
Bell Canada	8,504	58.2 %
British Columbia Telephone	1,823	12.5 %
Maritime Tel & Tel	473	3.2 %
New Brunswick Tel	377	2.6 %
Newfoundland Tel	230	1.6 %
Island Tel	63	0.4 %
Northwestel	38	0.3 %
Total CRTC-regulated carriers	**11,508**	**78.8 %**
Other carriers	3,093	21.2 %
Grand Total[1]	14,601	**100.0 %**

[1] Includes 15 major telephone companies (see Table 10).

Source: Financial Analysis, Telecommunications Directorate, CRTC

TABLE 10

Major telephone and telecommunications carriers, by affiliation, ownership, type, regulation, and region

Company	Affiliation	Ownership	Type of Corporation	Regulation	Principal Territory
Bell Canada	Telecom Canada	Private	BCE Inc.-owned	Federal	Ontario, Quebec and eastern portion of Northwest Territories
British Columbia Telephone	Telecom Canada	Private	Investor-owned	Federal	British Columbia
Unitel Communications Inc.		Private	Investor-owned[1]	Federal	Canada
Teleglobe Canada		Private	Memotec Data Inc.-owned	Federal	International/Overseas
Telesat Canada	Telecom Canada	Priv/Pub	Investor-owned[2]	Federal	Canada
Northwestel		Private	BCE Inc.-owned	Federal	Western portion of Northwest Territories, Yukon and Northern British Columbia
AGT	Telecom Canada	Public	Crown Corporation	Note [3]	Alberta
Saskatchewan Telecommunications	Telecom Canada	Public	Crown Corporation	Note [4]	Saskatchewan
Manitoba Telephone System	Telecom Canada	Public	Crown Corporation	Note [4]	Manitoba
Maritime Telegraph and Telephone	Telecom Canada	Private	Investor-owned	Federal [5]	Nova Scotia
New Brunswick Telephone	Telecom Canada	Private	Bruncor Inc.-owned	Federal [5]	New Brunswick
Québec-Téléphone		Private	Investor-owned	Provincial	Quebec
Newfoundland Telephone	Telecom Canada	Private	NEL-owned	Federal [5]	Newfoundland and Labrad
Télébec		Private	Investor-owned	Provincial	Quebec
Island Telephone	Telecom Canada	Private	Investor-owned	Federal [5]	Prince Edward Island
Northern Telephone		Private	Investor-owned	Provincial	Ontario
edmonton telephones		Public	Municipally-owned	Municipal	Edmonton
Thunder Bay Telephone		Public	Municpally-owned	Provincial	Thunder Bay

NEL - NewTel Enterprises Limited
Priv/Pub — Private/Public

[1] CP Ltd. has a 60% interest and Rogers Communications Inc. has a 40% interest in a company which holds Unitel Communications Inc. as a wholly-owned subsidiary. Unitel formerly carried on business as CNCP Telecommunications.

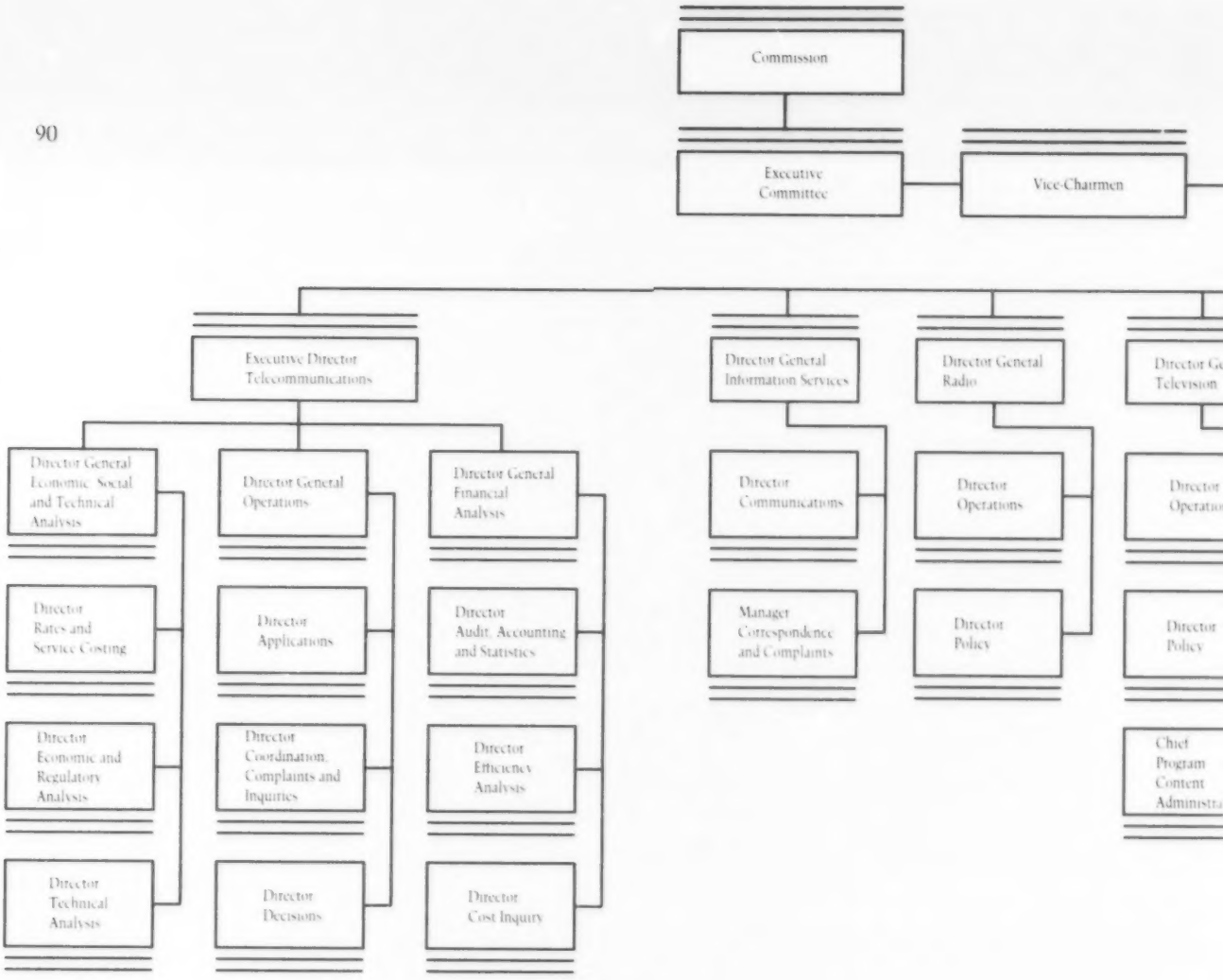
[2] An incorporated company owned by the Government of Canada and major telephone companies.

[3] On August 14, 1989, the Supreme Court of Canada decided that Alberta Government Telephones (AGT) lies exclusively within federal jurisdiction but is entitled to claim Crown immunity.

[4] The company's situation is similar to that of AGT.

[5] As a result of the August 14, 1989 Supreme Court of Canada decision concerning AGT, this company, which formerly was regulated provincially, is now subject to federal regulation.

Source: Financial Analysis, Telecommunications Directorate, CRTC



FULL-TIME MEMBERS

Chairman	Keith Spicer
Vice-Chairmen	Fernand Bélisle
	Louis R. Sherman
Members	Frederic Arsenault
	Adrian Burns
	Rosalie Gower
	Paul McRae
	Beverley Oda
	Edward Ross

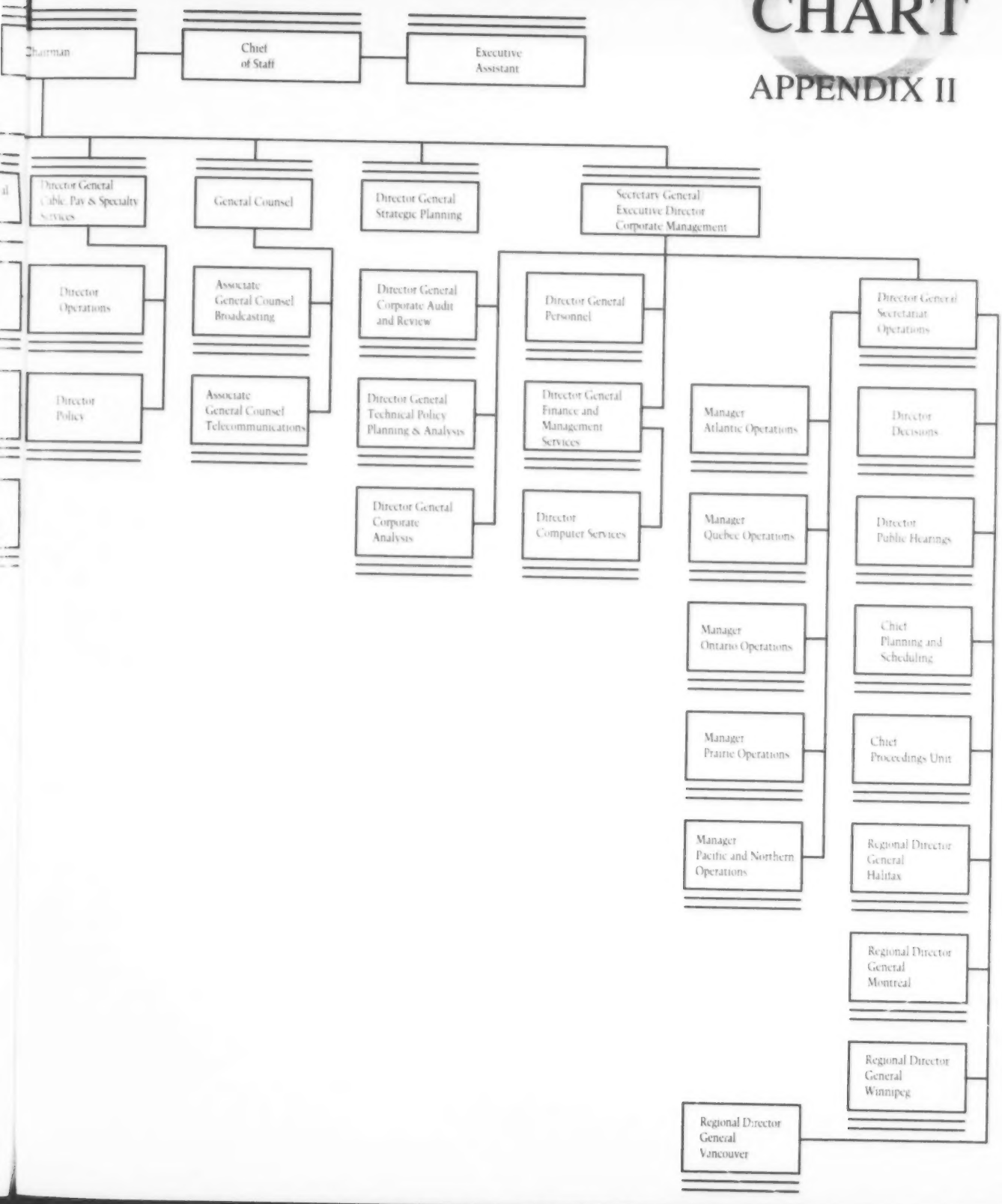
PART TIME MEMBERS

Normand Carrier
Sally Reukauf Warren
Walter Ruest
Gail Scott

* As of June 1, 1990

ORGANIZATION CHART

APPENDIX II



FINANCIAL REPORT

APPENDIX III

FINANCIAL STATEMENT 1989–90*

Personnel	$23,664,440
Transportation and communications	1,366,518
Information	1,697,832
Professional and special services	2,005,322
Rentals	261,120
Purchase, repair and upkeep	235,544
Utilities, materials and supplies	529,277
Acquisition of equipment and furnishings	1,317,383
All other expenses	1,829
Refunds of amounts credited to revenue in previous years	22,178
Total	**31,101,443**

* Estimates

PUBLIC HEARING CALENDAR

APPENDIX IV

Two of the most important broadcasting hearings involved the transfer of Selkirk/Maclean Hunter, and the cable rate review.

The telecommunications hearings that had far-reaching effects included construction program reviews of various carriers.

While the number of broadcasting hearings dropped from 18 in 1988-89 to 16 in 1989-90, the appearing applications rose tremendously from 258 in the previous year to 402. The number of interventions also increased, more than doubling the 3,324 of 1988-89 to 6,695 in 1989-90.

BROADCASTING

Date			Location	Subjects	Number of days
1989	April	10	Moncton	Broadcasting licence renewals	4
	May	16	Winnipeg	Broadcasting licence renewals	3
		29	Hull	Transfer of Selkirk/Maclean Hunter	5
	June	27	Hull	Radio licence renewal/new FM licence in Ottawa	4.5
		27	Hull	New TV licence in Ottawa	6.5
	October	3	Vancouver	Cable licence renewals	1.5
		24	Hull		2
	November	7	Montréal	French-language popular music	2
		21	Halifax	New FM licence	3.5
		21	Hull		4
	December	5	Québec	New cable licences	2.5
		5	Winnipeg	New cable licences	1.5
1990	February	5	Hull	Cable rate review	8
		19	Vancouver	Radio licence renewals/new FM licence	4
		20	London	Radio licence renewals	3.5
	March	13	Montréal	Radio licence renewals	4

TELECOMMUNICATIONS

Date			Location	Subjects	Number of days
1989	April	25	Hull	Bell and B.C. Tel - Review of Methodologies Used to Model Price Elasticities	4
	May	2	Hull	Teleglobe - Construction Program Review	1
	June	6	Hull	Bell Canada - Construction Program Review	2
	December	5	Vancouver	B.C. Tel - Construction Program Review - 1989	2
1990	March	20	St. John's, Nfld.	Newfoundland Telephone - Construction Program Review	1

STATISTICS RELATED TO BROADCASTING PUBLIC HEARINGS

	1985/1986	1986/1987	1987/1988	1988/1989	1989/1990
Hearings	40	37	26	18	16
Duration (days)	100	91	90	65.5	59.5
Calls to a Public Hearing	—	—	16	11	1
Appearing Applications	331	301	383	258	402
Interventions	7,326	5,383	8,934	3,324	6,695
Appearing	350	463	362	237	240
Non-Appearing	6,806	4,818	8,523	3,087	6,297
Withdrawn	170	102	49	134	158
Comments	445	4,760	308	—	307
Appearing	—	—	33	—	53
Non-Appearing	—	—	274	—	254
Withdrawn	—	—	1	—	—
General Representations	17	4	4	8	2
Appearing	—	—	3	7	2
Non-Appearing	—	—	1	1	—
Withdrawn	—	—	—	—	—
Total	**7,788**	**10,147**	**9,246**	**3,332**	**7,004**

PUBLICATIONS

APPENDIX V

LAWS AND REGULATIONS

The various laws and regulations concerning the CRTC are listed below. These documents are available in public libraries. They may also be bought from booksellers which carry or distribute government documents, or from Supply and Services Canada, Canadian Government Publishing Centre, Ottawa, Ontario K1A 0S9 (819) 997-2560.

Broadcasting Act

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act

Bell Canada Act

National Telecommunications Powers and Procedures Act

Railway Act

Teleglobe Canada Reorganization and Divestiture Act

Radio Regulations, 1986

Television Broadcasting Regulations, 1987

Cable Television Regulations, 1986

Pay Television Regulations, 1990

Specialty Services Regulations, 1990

Broadcasting Licence Fee Regulations

CRTC Rules of Procedure (Broadcasting)

CRTC Telecommunications Rules of Procedure

Telecommunications Fees Regulations

CRTC Tariff Regulations (Telecommunications)

Broadcasting Information Returns Regulations

CRTC PUBLICATIONS

The CRTC's priced publications may be purchased from the Publishing Centre (address above) or at a bookseller dealing in government documents, for the price shown beside the title. Those available at no cost may be requested from the CRTC Information Services, Ottawa, Ontario K1A 0N2, or CRTC regional offices.

PUBLICATIONS FOR SALE

The 1980s: A Decade of Diversity — Broadcasting, Satellites, and Pay-TV
(catalogue no. BC 92-24/1980E; $3.95, outside Canada $4.75)

Images of Women (catalogue nº. BC 92-26/1982E; $3.95, outside Canada $4.75)

FREE PUBLICATIONS

FM Radio in Canada : A Policy to Ensure a Varied and Comprehensive Radio Service (1975)

Policies Respecting Broadcasting Receiving Undertakings (Cable Television) (1975)

Canadian Broadcasting and Telecommunications : Past Experience, Future Options (1980)

Balance in Broadcasting : Report on a Seminar held 16-17 January 1981, Hull, Quebec (1982)

Community Television Handbook for Northern and Underserved Communities (1983)

The Costs of Choice (1985)

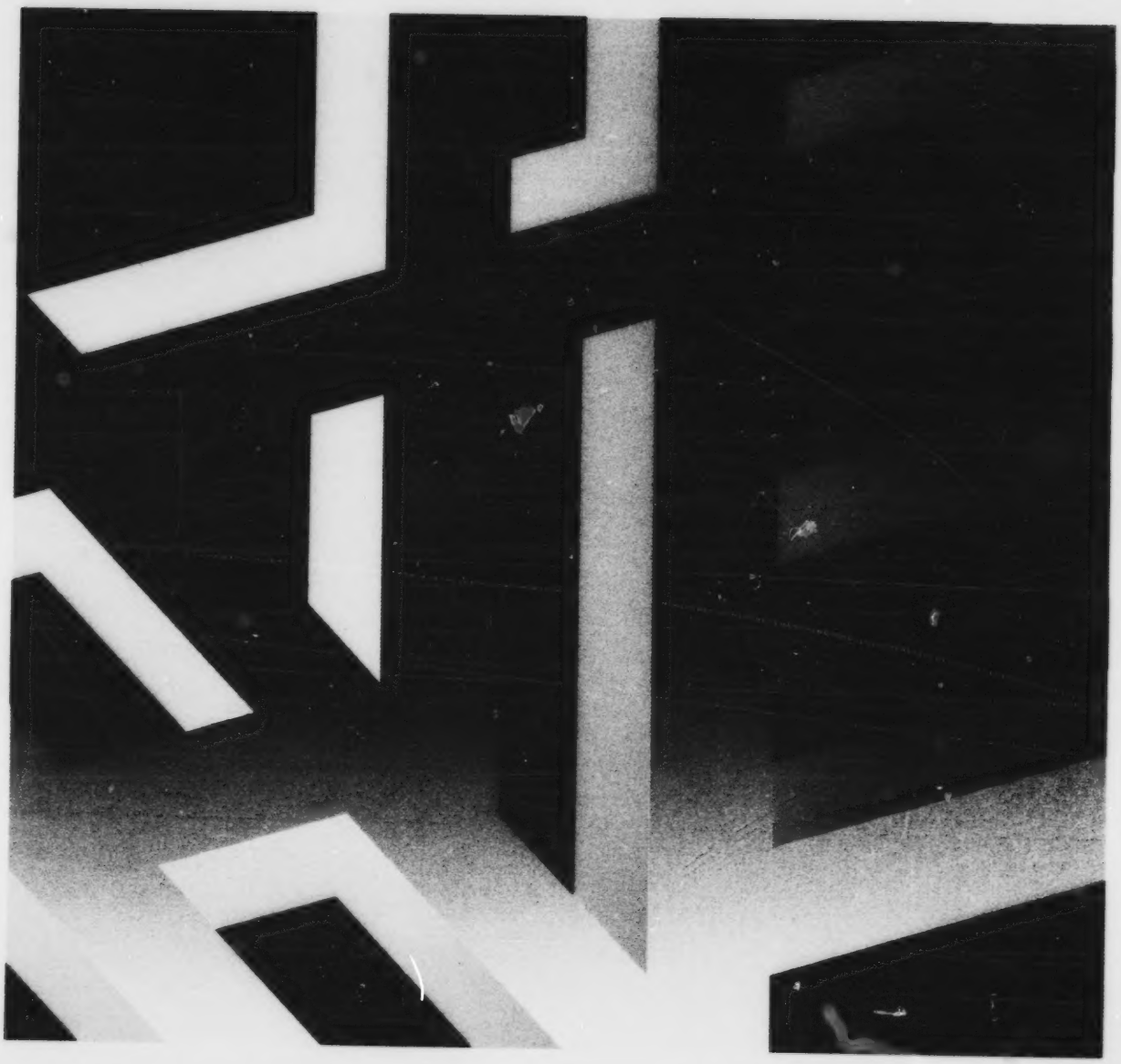
Report of the Advisory Committee on French-language Music (1985)

Sex-Role Stereotyping in the Broadcast Media (January 1986)

The Country Music Industry in Canada (November 1986)

You're on the air (1989)

CRTC



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Canada

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1990
Nº de catalogue BC91-1990
ISBN 0-662-57645-4

Pour tout exemplaire supplémentaire, s'adresser aux :

Services d'information du CRTC
(819) 997-0313

Adresse postale

Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

Emplacement

1, promenade du Portage
Édifice central
Hull (Québec)

ou aux bureaux régionaux du CRTC

1809, rue Barrington, bureau 1007
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K8
(902) 426-7997
ATS (902) 426-6997

275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
(204) 983-6306
ATS (204) 983-8274

Complexe Guy Favreau, Tour Est
200, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 602
Montréal (Québec) H2Z 1X4
(514) 283-6607
ATS (514) 283-8316

800, rue Burrard, bureau 1380
Boîte 1300
Vancouver (C.-B.) V6Z 2G7
(604) 666-2111
ATS (604) 666-0778

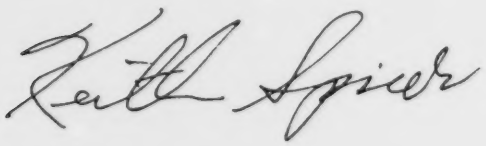
Ove Design Ottawa

L'honorable Marcel Masse
Ministre des Communications
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément à l'article 31 de la *Loi sur la radiodiffusion*, le rapport annuel du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1990. Le rapport fait également état des événements marquants survenus en date du 31 mai 1990.

Le président,



Keith Spicer

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT : LES CENT PREMIERS JOURS 5

LE MANDAT : LA RAISON D'ÊTRE 20
LES LOIS 20
La radiodiffusion 20
Les télécommunications 22

LE CONSEIL : QUI MÈNE LE BAL 23
LES MEMBRES DU CONSEIL 23
Membres à temps plein 23
Membres à temps partiel 26
Au revoir et merci 28
LE PERSONNEL DU CRTC 29
La Radiodiffusion 29
Secrétaire général/Directeur exécutif, Gestion intégrée 29
La Planification stratégique 30
Les Services d'information 30
Les Télécommunications 30
Le Contentieux 31

POUR UNE VÉRITABLE COMMUNICATION 32
EN RADIODIFFUSION 32
1. Statistiques révélatrices 34
2. Quel est votre problème? 36
EN TÉLÉCOMMUNICATIONS 48
1. Vous téléphonez, nous réparons 48
2. Extraits de plaintes en télécommunications 48
LIBRE ACCÈS... AUX AUDIENCES PUBLIQUES 54

L'ANNÉE EN RÉTROSPECTIVE : QUE LE SPECTACLE COMMENCE 55
RADIODIFFUSION 55
Radio : En avant la musique 55
Échos d'Ottawa 55
Changement de tempo à Trois-Rivières 56
Musique de détente pour les radiophiles de Halifax 57
Changements proposés à la politique MF 58
Un retour au niveau de 65 pour cent de musique populaire de langue française 58
Licences des stations de radio de Radio-Canada renouvelées 59

Télévision : Plein la vue 59
Encouragement à la programmation canadienne 59
Priorité accordée à l'auditoire 60
Tendance à la consolidation 61
Projet de modification de mesure de la programmation à caractère ethnique 61
Renouvellement de la licence de CJON-TV St. John's 62
Télédistribution : Pour sa pleine valeur 63
Le Règlement sur la télédistribution sera revisé 63
Les services spécialisés : Au programme ce soir 64
Rejet d'une demande visant un service de télévision de nouvelles continu de langue française 64
Essai de la télévision à la carte en Saskatchewan 65
Le Conseil félicite la Cancom 66
Propriété : Jeu de coulisse 66
Transfert du contrôle de la Selkirk Communications Limited à la Maclean Hunter Limited 66
La Rogers Cable T.V. Limited acquiert le contrôle de la Western Cablesystems Ltd. et de la M.S.A. Cablesystems Ltd. 68
Généralités : Des efforts qui se poursuivent 68
Projet de politique en matière de radiotélédiffusion autochtone 68
Réseaux d'émissions sonores pour les aveugles, les handicapés visuels et les personnes incapables de lire les imprimés 69
Stéréotypes sexuels 71
Analyse de contenu de la représentation des hommes et des femmes dans les médias de la radiodiffusion 71
Comité des normes de la radiodiffusion 71

TÉLÉCOMMUNICATIONS : DES CHANGEMENTS RETENTISSANTS 72
Les tarifs : Des messages chiffrés 72
Nouveaux tarifs applicables aux services réseau concurrentiels de Bell et de la B.C. Tel 72
Chute des tarifs applicables aux appels outre-mer 74
Réduction des tarifs de l'interurbain 75
Le Conseil ordonne des révisions aux tarifs applicables aux services par satellite 77
Remboursement supplémentaire aux abonnés de Bell Canada 77
Les projets de majorations tarifaires de la Newfoundland Telephone sont suspendus 78

Services : On vous écoute 78
Compatibilité des téléphones avec les appareils auditifs 78
Messages à la carte : le service 976 est maintenu 78
Nouveaux services de télécommunications pour les entreprises 79
Approbation du service Avantage 80
Assouplissement des règles relatives à la revente et au partage 80
Le service cellullaire sera dorénavant offert à Terre-Neuve et dans l'Île-du-Prince-Édouard 81
Approbation d'un service de gestion des appels 81

LITIGES : EN TOUTE JUSTICE 83
Questions de radiodiffusion 83
Poursuites entamées par le CRTC 83
Exploitation d'une station MF à Rivière-du-Loup 83
Émissions sous-titrées pour les malentendants 83
Publicité en faveur de la bière et du vin 83
Accès à l'information 83
Règlement de droits de licence 84
Temps d'antenne réservé à des fins de politique partisane lors d'une élection 84
Questions de télécommunications 84
Ristourne de Bell Canada aux abonnés 84
Compétence du CRTC sur l'Alberta Government Telephones 85
L'appel de la Call-Net 85
Téléglobe 85
Pouvoir du Conseil d'adjuger des frais 85

ANNEXES
I Tableaux statistiques 86
II Organigramme 96
III Rapport financier 98
IV Calendrier des audiences publiques 99
V Publications 102

MESSAGE DU PRÉSIDENT

LES CENT PREMIERS JOURS

KEITH SPICER, PRÉSIDENT

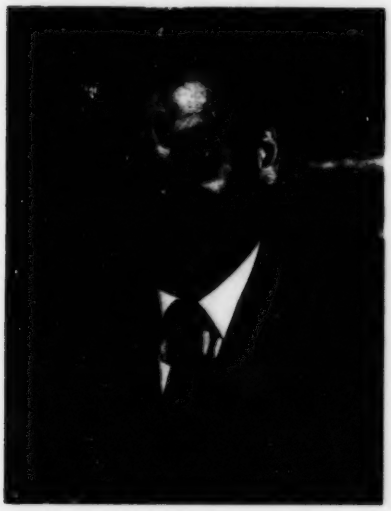


Photo : Radio-Québec

Peu d'organismes fédéraux touchent autant de facettes de la vie canadienne que le CRTC. Indépendamment du fait qu'un ancien premier ministre nous ait assuré que l'État n'avait rien à voir dans les chambres à coucher du pays, l'influence du Conseil, pour le meilleur ou pour le pire, se fait sentir dans presque toutes les pièces de chaque maison ... pour ne pas dire dans presque chaque auto : partir sans nous, semble-t-il, c'est mourir un peu.

La raison en est que les communications, tant la radiodiffusion que les télécommunications, constituent un lien entre les personnes. Et les Canadiens, mal éparpillés sur ce demi-continent septentrional, état de choses qui contribue à les rendre étrangers les uns aux autres, ont besoin plus que la plupart des autres êtres de rester en contact — non pas uniquement pour faire affaires et partager des plaisirs, mais littéralement pour avoir un pays.

Cela étant, certains penseurs, artistes et personnalités politiques nous voient comme étant un des piliers de la nationalité canadienne, comme un "organisme culturel". Il va sans dire que cela n'est pas tout à fait ce que pense un grand nombre des industries que nous réglementons. Ces industries s'attendent, à juste titre, à ce que nous soyons les gardiens des règles du jeu du commerce et à ce que nous créions des conditions de sécurité et de liberté qui leur permettent de prospérer. Toutefois, au-delà de ce rôle crucial au jour le jour, le Conseil vise un objectif qui, réflexion faite, devrait aussi encourager l'industrie : réaliser le désir du Parlement et des citoyens de renforcer les idées, les valeurs et les initiatives canadiennes.

Il pourrait se révéler utile d'esquisser certaines orientations et certains dossiers au moyen desquels le Conseil peut aider tant les industries réglementées que la société canadienne à s'adapter aux stimulantes nouvelles réalités qui façonnent l'avenir du Canada. Mais, tout d'abord, définissons le principe de l'équilibre qui sous-tend notre démarche générale, puis passons en revue les activités de l'année dernière.

I. LE PRINCIPE DIRECTEUR : L'ÉQUILIBRE

L'équilibre façonne tant notre philosophie que nos méthodes de travail.

D'abord, la philosophie. Les facettes de l'univers du Conseil — économique, culturelle, sociale, juridique, politique — ne se prêtent que trop bien à des perspectives polarisées : "de gauche" ou "de droite", axée sur l'industrie ou le consommateur, nationaliste ou internationaliste et autres clichés du genre. Si pratiques que puissent parfois sembler ces interprétations, elles n'en sont pas moins trompeuses. Car, au Conseil, il n'y a pas de place pour les idéologues. Bien que tous les membres apportent leurs propres idées à la table, presque toutes leurs décisions reflètent un consensus fondé sur les faits, le bon sens et une préoccupation commune pour le bien du Canada. Les divergences d'opinion officielles, comme c'est parfois le cas, viennent donner encore plus de poids à notre collégialité, du fait qu'elles reposent sur des convictions fortement ancrées ... et respectées. La rareté même de ces divergences d'opinion sert à mettre en relief notre unanimité habituelle.

Bref, équilibre est un terme qui convient bien comme leitmotiv d'un président du Conseil : équilibre entre les intervenants en radiodiffusion et télécommunications; entre les clientèles que nous desservons; et entre l'idée que l'on se fait du Canada et du monde.

Les principaux intervenants en radiodiffusion sont Radio-Canada, les radiodiffuseurs privés, les réseaux de télévision éducative et la télédistribution, ainsi qu'un secteur de services de programmation de plus en plus axé sur la transmission par satellite. Ils doivent tous avoir ces quatre caractéristiques : s'engager fermement à révéler les Canadiens à eux-mêmes; avoir une personnalité originale et distincte au chapitre de la programmation; offrir des émissions de haute qualité; et déployer des efforts énergiques pour approvisionner et animer le forum des idées au Canada.

Dans le secteur des télécommunications, le nombre de compagnies que nous réglementons a sensiblement augmenté, notamment de quatre compagnies de téléphone desservant la région de l'Atlantique du Canada. L'équilibre entre les intervenants en télécommunications signifie principalement obtenir pour le Canada les plus grands avantages financiers que chaque intervenant peut lui offrir, qu'il s'agisse de l'infrastructure, de l'universalité des services de base à prix abordables, de nouveaux services ou de marchés pour l'équipement canadien de pointe.

Le secteur des télécommunications devient de plus en plus accaparant pour nous. Ses intérêts financiers au Canada sont déjà le triple de ceux du secteur de la radiodiffusion. Tant à cause de cela que du fait que de nombreux services de télécommunications soulèvent d'importantes questions d'ordre socio-culturel, nous devons peser avec soin les intérêts des utilisateurs et des fournisseurs de services, des fabricants d'équipement et des autres intervenants, en toute justice et compte tenu de la vitalité de chaque secteur.

Le Conseil cherche aussi à établir l'équilibre dans ses rapports avec ses diverses clientèles. Pour le secteur de la radiodiffusion, ces clientèles sont les auditoires, les artistes (ou créateurs culturels), l'industrie (ou créateurs financiers) et le Parlement.

Les auditoires, dans toute démocratie et tout régime de libre entreprise qui se respectent, doivent avoir préséance. Toute programmation qui connaît le succès est, dans une certaine mesure, fonction du marché. Le défi qui se pose pour un organisme de réglementation, c'est de tenter de comprendre le marché aussi bien que les radiodiffuseurs y parviennent. À cette fin, nous devons nous tourner vers les groupes de consommateurs et les particuliers et sonder activement leurs opinions et leurs idées.

La communauté artistique a, elle aussi, besoin que nous déployions des efforts particuliers pour lui prêter l'oreille. Ses rêves et aspirations définissent littéralement les horizons de la société. Sa créativité constitue l'essence même d'une bonne radiodiffusion et de l'esprit canadien.

L'industrie, toujours en radiodiffusion, comprend Radio-Canada, nos réseaux de télévision éducative de plus en plus étoffés, et notre crucial secteur privé qui inclut non seulement les radiodiffuseurs, mais de fort ingénieux producteurs indépendants. Radio-Canada est le coeur et le pilier culturel de la radiodiffusion canadienne — la personnalité et même l'existence du Canada, dans une large mesure, en a toujours dépendu. La télévision éducative, déjà bien établie, fait face à des défis qu'elle ne saurait relever que si on l'y encourage par tous les moyens possibles. Enfin, l'industrie privée — les entrepreneurs — mérite beaucoup de respect pour sa vision, les risques qu'elle prend et sa gestion de la réalité dans le secteur de la radiodiffusion. Cette industrie se veut le fondement et le cadre d'un nombre de plus en plus élevé d'émissions innovatrices qu'une industrie de la télédistribution dynamique et avancée offre à la grande majorité des Canadiens. Nous avons toujours prêté attentivement l'oreille à ces investisseurs de première ligne au Canada et nous continuerons à le faire avec franchise et ouverture d'esprit.

Le Parlement, pour sa part, retient notre attention du fait que c'est lui qui définit notre mandat dans ses grandes lignes. Tous nos gestes sont dictés par les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

En télécommunications, nos clientèles sont principalement les abonnés particuliers, ceux du service d'affaires, l'industrie et les gouvernements.

Quoique les règles en matière de télécommunications imposent un cadre officiel aux rapports avec les industries réglementées, le Conseil s'efforce sans cesse de tenir compte des préoccupations et des plans des compagnies qu'il régit. À l'échelle de nos employés, ces rapports sont quotidiens; dans le cas des membres du Conseil, ils sont moins fréquents, mais aussi ouverts que possible.

En outre, nous sollicitons et obtenons l'avis d'organismes de consommateurs sur des questions de télécommunications. Nous accueillons volontiers ces idées, de même que celles de tout citoyen ou groupe intéressé.

Les gouvernements sont nos autres principaux interlocuteurs. Nos rapports avec le ministère fédéral des Communications, tout comme en matière de radiodiffusion, sont constants et cordiaux. En particulier depuis que la Cour suprême a, en août 1989, jugé que toutes les grandes compagnies de téléphone provinciales sont du ressort fédéral, nous avons déployé de très grands efforts pour accueillir les nouvelles venues sous notre tente (jusqu'ici, les quatre compagnies de l'Atlantique). Du fait que notre compétence est élargie, nous avons établi pour objectif de mieux prendre conscience des besoins et préoccupations d'ordre régional et provincial et de nous y sensibiliser davantage.

Il faut aussi équilibrer les idées sur un dernier plan, soit celui de la place que le Canada occupe dans le monde. Si le rôle principal du Conseil est de défendre le Canada, sur le plan économique et culturel, il lui est impossible de le faire dans le monde d'aujourd'hui en érigeant des murs de Berlin électroniques. Que cela nous plaise ou non, la technologie et les pressions économiques feront en sorte que les Canadiens, comme tous les autres peuples du monde, auront accès à une explosion de nouveaux services de radiodiffusion et de télécommunications qui les mettront davantage en contact avec le reste de l'univers.

L'équilibre dont il est question ici, ce n'est pas du chauvinisme, mais quelque chose comme du patriotisme engagé, intelligent, qui vise à favoriser le meilleur du Canada en concurrence avec le meilleur du monde.

Voilà pour l'équilibrage d'idées. Pour maintenir cet équilibre, nous avons aussi dû adopter une démarche équilibrée à l'égard de nos méthodes de travail.

Depuis mon arrivée au Conseil, il y a un an, je ne cesse de m'émerveiller devant le grand talent de nos collègues. Toutefois, nous avons tous pris conscience du fait que, pour maîtriser une charge de travail de plus en plus lourde, il ne suffirait pas de travailler plus fort; nous devrions aussi travailler plus intelligemment. Nous aurions besoin de marier plus étroitement le geste et la pensée et d'adopter une stratégie opérationnelle conciliant tradition et innovation. C'est, à tout le moins, ce qui semble urgent parce que, ces dernières années, des restrictions budgétaires et des responsabilités fort accrues ont parfois lourdement taxé nos ressources humaines.

L'année dernière, la stratégie opérationnelle du Conseil a consisté à rationaliser ses méthodes de travail (voir la section suivante) et à renforcer sensiblement sa capacité de planification stratégique. Ces objectifs sous-entendent implicitement la nécessité d'établir l'équilibre entre, d'une part, les concepts généraux nécessaires pour élaborer des politiques à long terme sensées et logiques et, d'autre part, les détails du train-train quotidien du Conseil.

L'équilibrage le plus important des méthodes de travail a consisté à déployer des efforts marqués pour allier continuité et ouverture. Il s'agissait de prendre comme point de départ les solides assises posées par nos prédécesseurs, mais aussi d'ouvrir quelques fenêtres, de soulever quelques questions nouvelles et, en général, de s'ouvrir à de nouvelles idées — non pas de donner libre cours aux vents déchaînés du changement, mais au moins de laisser entrer un peu d'air frais.

II. PETIT JOURNAL DE QUELQUES ACTIVITÉS : UNE ANNÉE PÉTULANTE

Voici, sous forme de synthèse, un sommaire de l'éventail des initiatives que le Conseil a prises, à commencer par celles qui ont eu passablement de répercussions à l'extérieur de l'organisme; puis on rappelera quelques mesures internes.

1. Activités touchant le public ou des clientèles-clés :

Un résumé complet des principales activités et décisions du Conseil suit dans le corps même du rapport. L'année s'est révélée fertile en activités, et les membres du Conseil n'ont pas ménagé leurs efforts. Je tiens à exprimer mes remerciements à tous mes collègues pour l'intelligence, le dévouement et l'esprit d'équipe avec lesquels ils ont exécuté leur travail. Ils ont dû travailler sans relâche, sans jamais perdre de vue l'intérêt public.

Les centaines de décisions que nous avons rendues en témoignent, tout comme diverses questions de politique générale comme le contrôle des tarifs du câble et la révision de la politique relative à la musique vocale de langue française pour les stations radiophoniques de langue française.

Au nombre des mesures particulières que nous avons prises et qui touchent le public ou nos clientèles-clés se trouvent :

- des consultations poussées avec les groupes et intervenants de l'industrie, les groupes culturels et créateurs, et les consommateurs et utilisateurs de services de télécommunications, habituellement lors de réunions d'une durée d'une demi-journée et parfois d'une journée. Nous espérons que ces consultations se multiplieront à l'avenir;

- des efforts particuliers en vue de répondre aux demandes de renseignements du public et des médias aussi rapidement que possible, et cela, au-delà des exigences de la Loi sur l'accès à l'information;

- la communication de travaux de recherche aux associations de l'industrie représentant certains des principaux interlocuteurs du Conseil. La plupart de nos rapports de recherche seront rendus publics une fois que les employés et les membres du Conseil auront eu une occasion raisonnable de les examiner;

- un programme d'information publique renforcé, qui devrait nous permettre de mieux expliquer aux contribuables nos objectifs et nos activités. Un élément de ce programme a été lancé en mars dernier, avec le début de la série nationale "Le CRTC à votre écoute" — des forums publics où un membre du Conseil explique les services du Conseil, puis prête l'oreille aux avis et suggestions des citoyens;

- dans la même veine, la première d'une série de brochures pratiques concernant les services du Conseil paraîtra cet automne. D'autres suivront au cours des deux prochaines années, tout comme des programmes connexes.

Jumelées à des déplacements accrus et à une présence plus forte dans toutes les régions, ces initiatives nous permettront de mieux servir tous les citoyens et contribueront à une discussion publique plus éclairée sur les besoins du Canada en matière de radiodiffusion et de télécommunications.

2. *Les dessous de notre travail de tous les jours*

Notre principal objectif au Conseil, cette année, a été de renforcer l'organisme comme instrument de prise de décisions parfaitement apte à s'occuper de la charge de travail beaucoup plus lourde que nous prévoyons. Les changements survenus au Conseil tombent dans quatre catégories : la dotation en personnel; les initiatives relatives aux opérations et aux méthodes; les initiatives destinées à relever le moral des troupes et à améliorer leurs conditions de travail et leurs possibilités de perfectionnement; et les initiatives visant à aider nos conseillers doués et indépendants à agir en famille homogène.

a) **Dotation en personnel** : Une importante priorité, l'année dernière, consistait à doter plusieurs postes-clés de la haute direction. À la suite de concours, nous avons nommé des candidats solides aux postes de directeurs généraux de la Planification stratégique, des Services de télédistribution, de télévision payante et d'émissions spécialisées, de la Télévision et des Services financiers. En mai, nous avons, là encore par concours, doté le poste crucial de secrétaire général lorsque son titulaire, Fernand Bélisle, est devenu vice-président (Radiodiffusion) du Conseil.

b) **Initiatives relatives aux opérations et aux méthodes** : Nos réformes internes les plus marquantes viennent de trois groupes de travail internes présidés par des membres du Conseil. Les deux premiers, établis en septembre dernier sous la direction du vice-président Louis (Bud) Sherman pour le secteur Télécommunications et du conseiller Ed Ross pour le secteur Radiodiffusion, ont oeuvré de concert avec l'industrie afin de nous aider à rationaliser les méthodes jugées dépassées ou inutilement bureaucratiques.

Dans son rapport de février, intitulé *Une approche allégée*, le groupe de travail d'Ed Ross a formulé un premier bloc de 17 recommandations qui ont toutes été mises en oeuvre ou sont en voie de l'être. Pour ce qui est du rapport du groupe de Bud Sherman, intitulé *Une approche taillée* sur mesure, nous suivons de près ses 11 recommandations. Les deux conseillers ont bien voulu accepter de surveiller le suivi de la mise en oeuvre des recommandations de leurs groupes de travail respectifs, du moins jusqu'à la fin de l'année. Le rapport du dernier groupe de travail, qui portait sur les méthodes relatives aux audiences publiques, était présidé par le conseiller Frederic Arsenault; nous mettrons en oeuvre nombre des recommandations du groupe au cours de l'automne 1990. Je suis infiniment reconnaissant à ces trois conseillers d'avoir donné à la réforme des méthodes de réglementation du Conseil une crédibilité et un élan que nous entendons bien maintenir.

Ces rapports, pris ensemble, commencent à avoir d'importantes répercussions sur nos méthodes et en particulier sur notre volonté de les remettre régulièrement en question. Nous espérons trouver de nouveaux moyens d'institutionnaliser ce vent de réforme au cours des mois et des années à venir.

Pendant que j'en suis à faire état de projets dirigés par des conseillers, je m'en voudrais de ne pas remercier Beverley Oda qui, avec l'aide de Frederic Arsenault et de Gail Scott, une de nos membres à temps partiel, a consacré de longues heures à la réalisation de notre étude des stéréotypes sexuels et à surveiller de manière continue cette importante question. Je suis également reconnaissant à la conseillère Adrian Burns qui dirige à l'heure actuelle un programme crucial et urgent d'orientation à l'intention de plusieurs nouveaux conseillers qui devraient se joindre à nous au cours des prochains mois.

Le conseiller Paul McRae, toujours accessible, a mis son sage grain de sel dans toutes ces initiatives. En outre, nos quatre membres à temps partiel — Normand Carrier, Gail Scott, Sally Reukauf Warren et Walter Ruest — ont fortement encouragé ces efforts en participant de plus en plus à notre processus collégial de prise de décisions.

Nous avons aussi pris d'autres initiatives à l'interne, notamment nous avons :

- renforcé la fonction de planification stratégique du Conseil, de manière à mieux appuyer les fonctions d'attribution de licence et de réglementation sur une base individuelle qui définissent nos principales activités;

- plus de doublé notre budget de recherche et établi à l'échelle du Conseil un comité de recherche chargé de coordonner et d'activer les travaux de recherche jusque-là éparpillés, ces changements se situant dans le cadre d'un nouveau système de gestion efficace et opportun;

- étoffé sensiblement le rôle de nos quatre bureaux régionaux à Halifax, Montréal, Winnipeg et Vancouver par l'installation de voies de communications à grande vitesse, de sorte que ces bureaux puissent servir instantanément leurs clientèles locales au moyen des mêmes bases de données qu'à Ottawa-Hull. De meilleures communications humaines viendront compléter ces communications techniques améliorées, au moyen de visites régulières à ces bureaux régionaux — nous serons ainsi mieux au fait de ce qui se passe dans les régions, et nos gens en place dans ces endroits pourront être tenus à jour sur ce qui se passe à l'administration centrale.

c) **Initiatives destinées aux employés :** Grâce aux réunions tenues tous les trois ou quatre mois avec tout le personnel, direction par direction, plusieurs initiatives ont été prises au chapitre de la formation, des relations avec les employés, des méthodes de recrutement et des communications internes.

Nous avons plus de doublé notre budget de formation et engagé un expert-conseil professionnel chargé de cerner les besoins en consultation avec les employés et de mettre en oeuvre un programme de formation bien planifié, conciliant les priorités du Conseil et les intérêts professionnels des employés. La formation sera désormais calquée expressément sur les évaluations annuelles du rendement des employés par les superviseurs, après dialogue donnant-donnant portant sur les objectifs institutionnels et personnels. Nous avons rénové nos installations de formation sur place, de manière à pouvoir y donner de manière efficace des cours internes et sur vidéocassettes.

Notre grande priorité, c'est de donner au Conseil une réputation de lieu de travail juste, ouvert et enrichissant. Cela est essentiel, compte tenu des fortes pressions que subit une grande partie de notre personnel à cause de charges de travail accrues et de coupures budgétaires. Nous nous efforçons aussi d'établir les meilleures relations de travail possibles avec nos syndicats. À l'heure actuelle, nous travaillons de concert avec eux à deux projets : la possibilité d'une garderie sur place et l'adoption d'une démarche axée sur la consultation qui nous a permis, en septembre 1990, d'accueillir plusieurs jeunes gens affectés du syndrome de Down comme messagers et opérateurs de photocopieuses, entre autres postes.

Nous prévoyons aussi engager un plus grand nombre de Canadiens autochtones et de membres de minorités visibles, et offrir davantage d'avancement pour les femmes. À cet égard, nous avons demandé conseil aux organismes responsables de la promotion de l'équité en matière d'emploi dans la fonction publique fédérale.

Une dernière initiative vise à relever le moral et la motivation de nos troupes, en plaçant un nouvel accent sur les communications internes. Outre les réunions régulières avec tout le personnel, nous avons engagé une personne à plein temps chargée d'améliorer le flot interne d'information dans toutes les directions. Un tout nouveau bulletin interne de belle présentation, *Modulation*, s'est déjà attiré les louanges des employés. Un autre, *Fréquence*, en est au stade de l'élaboration.

d) Initiatives à l'intention des conseillers : En leur qualité de décideurs-clés du Conseil, nos conseillers ont besoin de l'appui le plus ferme possible pour porter des jugements, compte tenu de leur indépendance dans un régime de collégialité.

Pour renforcer cette approche collégiale à notre travail, nous avons pris les premières démarches en vue de tenir au moins une retraite annuelle au cours de laquelle les membres peuvent présenter des exposés bien documentés sur les grandes orientations du Conseil. La première retraite du bureau du Conseil, en juillet 1990, a été couronnée de succès, et tous les membres estiment que cette approche collégiale à l'égard des politiques nous permettra de bien peser nos jugements individuels en fonction d'une philosophie plus cohérente. Lors de retraites ultérieures, nous comptons y inviter les membres à temps partiel. Étant donné que les conseillers passent une grande partie de l'année éparpillés

à des audiences partout au pays, cette nouvelle tribune servira aussi à nouer des liens plus étroits les uns avec les autres et à renforcer cette solidarité fondamentale qui, la plupart du temps, nous permet de nous prononcer unanimement sur diverses questions.

III. UNE IDÉE DE CE QUI NOUS ATTEND

Pour ce qui est de l'avenir, voyons d'abord quelques grands dossiers qu'il faudra surveiller d'ici un an ou deux. Ensuite, examinons trois grandes ouvertures qui se présenteront au Conseil; enfin, mesurons le rôle modeste, mais peut-être utile, du Conseil dans l'assainissement du climat de malaise qui demeure après l'échec de l'Accord du Lac Meech.

D'ici un an ou deux, le Conseil se penchera sur un certain nombre d'importants dossiers. Du côté des télécommunications, il va sans dire que la question principale sera une longue audience, qui doit débuter en 1991, portant sur la possibilité d'autoriser la concurrence dans la prestation du service téléphonique interurbain. En ce qui concerne les politiques relatives à la radiodiffusion, nous accorderons beaucoup d'attention à la possibilité d'élaborer, avec le précieux concours des télédiffuseurs, des producteurs et des artistes, de nouvelles démarches en vue de relever la qualité des émissions de télévision canadiennes.

Au cours de l'année à l'étude, nous avons consulté les Canadiens autochtones au sujet d'une nouvelle politique relative à la radiotélédiffusion autochtone. Nos propositions à cet égard, qui viennent d'être publiées, semblent avoir obtenu l'approbation générale des radiotélédiffuseurs autochtones.

Nous examinerons aussi des demandes de renouvellement de licences des réseaux CTV et Global, des réseaux de langue française de Radio-Canada et de nombreuses stations de télévision privées du Québec. Nous sommes sur le point de réexaminer la politique relative à la propriété — question fondamentale, compte tenu des tendances de la dernière décennie vers une concentration sans cesse croissante de la propriété des entreprises de télédiffusion, de radiodiffusion et de télédistribution. D'ici la fin de l'année, nous comptons annoncer une nouvelle politique relative à la radio MF. Nous devrions aborder d'ici peu l'examen de nouvelles politiques relatives à la radiodiffusion à caractère ethnique et aux émissions pour enfants. Enfin, au cours de l'année qui vient, nous prévoyons tenir une audience publique sur la question-clé de l'étagement

et de l'assemblage des services de télédistribution, question qui, du point de vue des consommateurs, touchera des aspects cruciaux comme l'abordabilité, le choix et le contenu canadien et, de celui des télédistributeurs, portera sur d'importants secteurs de préoccupation comme la souplesse du marketing, la diversité du choix et le potentiel de croissance.

Nous nous attendons à achever les discussions sur un nouveau code de la publicité radiotélévisée à l'intention des enfants et à examiner un nouveau projet de code de la violence dans les émissions; en outre, nous comptons publier, au plus tard au début de 1991, le suivi ou la "reprise" de notre étude sur les stéréotypes sexuels.

Voilà quelques-uns des grands dossiers. À mesure que nous progresserons dans les années 90, trois occasions de portée plus générale s'offriront au Conseil. Toutes pourraient viser à aider les Canadiens à mieux communiquer chez eux et à l'étranger et, ce faisant, sans aucune arrière-pensée d'ordre constitutionnel, à renforcer leur sentiment d'appartenance à notre société. Ces trois occasions pourraient aider les Canadiens à s'adapter à de nouvelles réalités.

Premièrement, nous pouvons et devons aider les industries que nous régissons à s'adapter aux rapides et stimulants changements d'ordre financier, commercial, technologique, socio-culturel et probablement politique à l'horizon. Pour notre système de radiodiffusion, tant privé que public, ce sont les problèmes d'argent qui priment — baisse des recettes, des bénéfices et de la part du marché publicitaire, hausse des coûts, fragmentation des marchés, nouvelle taxe sur les produits et services et récession, voilà autant de nuages qui viennent assombrir le tableau. À cela vient s'ajouter, pour le radiodiffuseur public, de l'incertitude quant à un financement public convenable et stable.

Les nouvelles techniques occasionnent, elles aussi, de l'incertitude. Par exemple, on parle d'un service américain par satellite de 108 canaux (prévu pour 1993) qui, si jamais il voit le jour, débordera sur presque tout le territoire habité du Canada, ce qui entraînera une nouvelle fragmentation du marché et fera en sorte que l'on doive s'en remettre encore plus aux émissions canadiennes de haute qualité pour attirer et retenir les auditoires; en outre, la radio numérique et la télévision à haute définition (qui devraient toutes deux voir le jour au cours de la décennie) exigeront de nouveaux investissements et des

changements d'ordre structurel encore imprécis de la part de l'industrie. Omniprésente dans tout cela se trouve l'insaisissable notion de convergence — diverses formes de lien entre la radiodiffusion et les télécommunications qui pourraient refaçonner presque tous les aspects de notre système de radiodiffusion.

Grâce à une planification stratégique solide et à une liaison étroite avec l'industrie, le Conseil devra adopter des politiques et rendre des décisions qui guideront les radiodiffuseurs canadiens dans ces eaux inconnues.

Dans le secteur des télécommunications, les incertitudes viennent principalement du changement technologique, des questions de concurrence et des résultats constitutionnels. Ce qui prime pour le Conseil, au-delà de l'examen de services ou de structures institutionnelles spécifiques qui s'annonce, c'est le maintien d'un environnement qui permettra au Canada et aux Canadiens de livrer concurrence avec efficacité dans un marché globalisé. Le Conseil comprend fort bien le rôle que les télécommunications jouent à cet égard. Il lui incombe d'offrir à l'industrie un alliage judicieux de stabilité et de possibilités, de sécurité et de liberté dans la prospérité.

En radiodiffusion comme en télécommunications, il faut de solides bénéfices pour inciter l'industrie à relever les impératifs socio-culturels de notre pays. Ces bénéfices, s'ils sont canalisés avec sagesse, peuvent et doivent aider à renforcer la culture et l'identité des Canadiens.

La deuxième occasion qui s'offrira au Conseil — cruciale tant pour les industries que nous régissons que pour les consommateurs et les créateurs culturels — sera de faciliter une nouvelle méditation sur la place que le Canada occupe dans le monde. À cette fin, il faudra absorber les énormes et omniprésentes conséquences de la globalisation des marchés et de la culture populaire; l'écroulement d'empires idéologiques aboutissant à la résurrection, en parallèle, du nationalisme et du supranationalisme; l'avènement depuis si longtemps prédit d'un véritable village global d'idées; la marginalisation du protectionnisme d'hier, tant économique que culturel, sous la pression du libre-échange et de la technologie sans frontières; et la nécessité pour tous les pays, sans exception, de se tailler d'avantageuses niches dans un monde où la concurrence est reine et maîtresse.

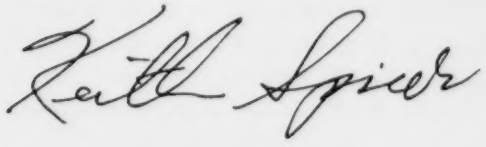
Troisièmement — et, en cette ère d'après-Meech, il s'agit là de l'occasion la plus belle — le Conseil a une chance d'aider les Canadiens à s'adapter à une gamme extraordinaire de nouvelles réalités au Canada même : réalités sociales, culturelles, techniques, économiques, sans doute même politiques. Notre société est en voie de changer au point de devenir méconnaissable, au fur et à mesure que les Canadiens autochtones, les collectivités multiculturelles, les femmes, les enfants, les personnes âgées, les handicapés et les autres minorités exigent plus de respect et de liberté.

Notre culture nationale, refaçonnée par une immigration non traditionnelle et par la reconnaissance de collectivités jusqu'ici ignorées, devient rapidement le buffet multiculturel et multiracial dont on parle depuis longtemps, mais sans jamais l'accepter vraiment. La technologie est en voie de refaçonner le potentiel tant culturel que financier de la radiodiffusion et des télécommunications. En outre, l'économique plus le régionalisme, ajoutés à l'incroyable aptitude des Canadiens pour transformer les occasions en problèmes, font qu'il est plus que probable que les forces centrifuges de notre pays aboutiront à une certaine réforme constitutionnelle.

Dans la mesure où les décisions du Conseil peuvent ouvrir yeux et oreilles et portes et fenêtres à ces réalités, le Conseil pourra peut-être faciliter un peu la tâche à tous ceux qui ont le Canada à coeur d'agir en fonction des réalités d'aujourd'hui et de demain plutôt que de celles d'hier. Dans un pays aujourd'hui dépassé par des tendances destructives qui se font sentir de toute part, peut-être pourrons-nous en amorcer quelques voies constructives en aidant les Canadiens à communiquer les uns avec les autres avec plus de facilité et de lucidité, et à prix abordable.

Il y a vingt-sept ans, le grand commis de Radio-Canada, Robert Weaver, définissait audacieusement pour les Canadiens ce lien indissociable entre communication et compréhension : "Si nous ne parvenons pas à communiquer, le pays se cantonnera en paroisses." Avec une meilleure communication de tout genre, les Canadiens, qu'ils soient de chauds ou tièdes patriotes, devraient être en mesure de trouver un moyen de continuer à prêcher pour leur paroisse, tout en prenant mieux conscience que celle-ci se situe au sein d'une collectivité de tolérance plus vaste. Le Conseil, tout comme de nombreux autres intervenants, s'efforcera de faire ressortir cet équilibre de petits et grands foyers. Ce faisant, nous espérons que les Canadiens réussiront à se défaire de la plus amère des ironies : le Canada, sur le plan technique, a mis

sur pied un des systèmes de communications les plus avancés au monde, mais, sur le plan humain, lorsqu'ils se parlent les uns aux autres, les Canadiens ont trop souvent recours à ces merveilles pour organiser un dialogue de sourds.



Un chaleureux post-scriptum à l'intention de deux de mes prédécesseurs, de deux vice-présidents et d'une ancienne collègue aux longs états de service. André Bureau, mon éminent prédécesseur en titre, m'a légué une très riche tradition de sagesse et de jurisprudence et une remarquable famille d'employés. Je l'en remercie de tout coeur, ainsi que de la grande générosité dont il a fait preuve dans ses conseils personnels à l'apprenti président du Conseil que j'étais. Mon autre prédécesseur était Louis (Bud) Sherman, aujourd'hui vice-président (Télécommunications), qui, durant six mois d'intérim, a su conserver à la barque du Conseil son cap ferme et réfléchi et qui, depuis, s'est révélé pour moi un collègue loyal, astucieux et plein d'égards.

Un mot, maintenant, au sujet de deux vice-présidents (Radiodiffusion) de marque. Monique Coupal nous a quittés en mars, non sans nous laisser le souvenir d'une collègue dévouée, bûcheuse et enjouée, dont les domaines de spécialisation étaient si nombreux que nous tentons toujours de prendre la relève. Fort heureusement, nous avons, pour ce faire, accueilli un nouveau vice-président, Fernand Bélisle, dont les 13 années au sein du Conseil et la solide expérience acquise à l'extérieur en font le successeur idéal et un pilier de continuité et de précieux bon sens.

Enfin, Rosalie Gower, conseillère durant une période exceptionnelle de 17 ans, a quitté le Conseil en septembre 1990, emportant avec elle pour toujours notre estime et notre affection. Ses nombreux interlocuteurs — consommateurs, femmes, enfants et radiotélédiffuseurs autochtones — se joignent à nous pour souhaiter nos meilleurs voeux à une femme qui, après avoir brillamment servi, a compris qu'il pouvait fort bien exister dans la vie d'autres formes de poésie que l'interfinancement des services téléphoniques.

LE MANDAT
LA RAISON D'ÊTRE

LES LOIS

LA RADIODIFFUSION

L'origine du cadre de réglementation qui régit les communications canadiennes à l'heure actuelle remonte à plus d'un siècle. En 1880, quand Bell Canada a été constituée en société, c'est le Cabinet fédéral qui en réglementait les tarifs. Puis, en 1929, la Commission royale d'enquête sur la radiodiffusion, sous la présidence de sir John Aird, recommandait que «la radiodiffusion devienne un service public». Cette recommendation a éventuellement abouti à l'établissement, par le gouvernement du Premier ministre Richard B. Bennett, de la Commission canadienne de la radiodiffusion qui devait plus tard devenir la Société Radio-Canada. La Société Radio-Canada a réglementé les stations de radio privées jusqu'à ce que la Loi sur la radiodiffusion de 1958 institue le Bureau des gouverneurs de la radiodiffusion et le charge de surveiller le secteur privé. Dix ans plus tard, la Loi sur la radiodiffusion de 1968 remplaçait le Bureau par le Conseil de la radio-télévision canadienne, aujourd'hui le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), et lui confiait de vastes pouvoirs de surveillance de l'ensemble du système de la radiodiffusion, y compris la télédistribution, qui relevait jusque-là du ministère des Transports. La Loi sur la radiodiffusion définit les modalités de la politique de la radiodiffusion comme suit :

«Il est déclaré que :

a) les entreprises de radiodiffusion au Canada utilisent des fréquences qui sont du domaine public et ces entreprises constituent un système unique, appelé dans la présente loi le système canadien de radiodiffusion et comprenant des éléments publics et privés;

b) le système canadien de radiodiffusion devrait être propriété des Canadiens et sous leur contrôle effectif afin que soit sauvegardée, enrichie et renforcée la structure culturelle, politique, sociale et économique du Canada;

c) les personnes habilitées à exploiter des entreprises de radiodiffusion sont responsables des émissions qu'elles diffusent, le droit à la liberté d'expression ainsi que celui de recevoir des émissions restant incontestés, sous la seule réserve des lois et règlements d'application générale;

d) la programmation du système canadien de radiodiffusion devrait être aussi variée et diversifiée que possible et permettre, de manière raisonnable et équilibrée, l'expression d'opinions divergentes sur des sujets d'intérêt public, et la programmation de chaque radiodiffuseur devrait être de haute qualité et utiliser principalement les ressources canadiennes créatrices et autres;

e) tous les Canadiens ont droit à un service de radiodiffusion dans les langues française et anglaise, au fur et à mesure de la disponibilité des fonds publics;

f) il y aurait lieu d'assurer, par l'intermédiaire d'une personne morale créée par le Parlement à cet effet, un service national de radiodiffusion à teneur et de nature principalement canadiennes;

g) le service national de radiodiffusion devrait :

(i) offrir, à l'intention des personnes de tous âges, aux intérêts et aux goûts divers, des services et une programmation équilibrés qui renseignent, éclairent et divertissent,

(ii) couvrir toutes les régions du Canada, au fur et à mesure de la disponibilité des fonds publics,

(iii) être offert en français et en anglais, répondre aux besoins particuliers des diverses régions et contribuer activement, au niveau régional, à la fourniture et à l'échange d'informations et de divertissements d'ordre culturel,

(iv) contribuer au développement de l'unité nationale et témoigner constamment de la spécificité canadienne;

h) les conflits entre les objectifs du service national de radiodiffusion et les intérêts des éléments privés faisant partie du système canadien de radiodiffusion doivent être résolus dans le sens de l'intérêt public, compte tenu du caractère primordial des objectifs du service national de radiodiffusion;

i) le système canadien de radiodiffusion devrait être doté d'un équipement de radiodiffusion éducative;

j) la réglementation et la surveillance du système canadien de radiodiffusion devraient être souples et pouvoir aisément s'adapter aux progrès scientifiques ou techniques;

k) la meilleure façon d'atteindre les objectifs de la politique canadienne de radiodiffusion exposée au présent article consiste à confier la réglementation et la surveillance du système canadien de radiodiffusion à un seul organisme public autonome.» (S.R., ch. B-9, art. 3)

L'article 5 détermine la responsabilité du Conseil pour la mise en oeuvre de cette politique, ainsi que son mandat général de réglementation de la radiodiffusion :

«Sous réserve des autres dispositions de la présente Loi, ainsi que de la *Loi sur la radio* et des instructions à l'intention du Conseil émises par le gouverneur en conseil sous le régime de la présente Loi, le Conseil réglemente et surveille tous les aspects du système canadien de radiodiffusion en vue de mettre en oeuvre la politique de radiodiffusion exposée à l'article 3.» (S.R., ch. B-9, art. 5)

D'autres articles de la Loi confèrent au Conseil les pouvoirs d'établir les règles de procédure, d'élaborer des règlements, de prescrire des classes de licences, de délivrer, de fixer des conditions, de modifier, de renouveler, de suspendre et de révoquer des licences, ainsi que d'exempter certaines personnes de l'obligation d'en détenir. Il peut aussi effectuer ou parrainer des recherches, et exiger la radiodiffusion d'émissions d'une importance urgente pour les Canadiens et les Canadiennes en général ou pour les résidants d'une région donnée.

En outre, la Loi précise l'obligation qu'a le Conseil de publier les projets de règlements; de donner avis dans la Gazette du Canada de toute demande pour l'attribution, la modification ou le renouvellement de licences; de tenir des audiences publiques avant de délivrer, de révoquer ou de suspendre des licences, ou avant de renouveler ou de modificer des licences, à moins qu'il ne soit convaincu que l'audience n'est pas nécessaire. Le Conseil doit aussi traiter des autres matières en radiodiffusion, y compris les plaintes. Il incombe aussi au Conseil de publier des avis d'audience et des décisions, de consulter le service national de radiodiffusion (la Société Radio-Canada), ainsi que de superviser l'allocation du temps d'antenne pour les émissions de politique partisane.

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Bien que les progrès technologiques en soient venus, dans certains cas, à estomper la distinction entre les activités en matière de radiodiffusion et de télécommunications qui se déroulent au sein du Conseil, ce dernier s'est officiellement vu confier la responsabilité des télécommunications le 1er avril 1976. À cette date, la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* faisait passer le mandat de réglementation des télécommunications de la Commission canadienne des transports au CRTC, comme le définit l'article 14 (2) :

«En matière de télécommunications, à l'exclusion de la radiodiffusion, le comité de direction et le président exercent les pouvoirs et s'acquittent des devoirs et fonctions que la *Loi sur les chemins de fer*, la *Loi nationale sur les attributions en matière de télécommunications* ou toute autre loi du Parlement confère au Conseil et à son président respectivement.»

C'est principalement en vertu de l'article 335 (1) et (2) et de l'article 340 (1) et (2) de la *Loi sur les chemins de fer* que le Conseil a le pouvoir de réglementer les activités des entreprises de télécommunications :

«335. (1) Nonobstant les dispositions de toute autre loi, toutes les taxes de télégraphe, et de téléphone que peut exiger une compagnie, à l'exception des taxes exigées pour la transmission de messages destinés à être captés par le public en général, par une compagnie titulaire d'une licence en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, sont subordonnées à l'agrément de la Commission, qui peut les réviser.

(2) La compagnie dépose au bureau de la Commission les tarifs des taxes de télégraphe ou de téléphone à exiger, et ces tarifs ont la forme, le modèle et le format et contiennent les renseignements et les détails que la Commission prescrit par voie de règlement ou dans un cas particulier.

...

340. (1) Toutes les taxes doivent être justes et raisonnables et doivent toujours, dans des circonstances et conditions sensiblement analogues, en ce qui concerne tout le trafic du même type suivant le même parcours, être imposées également à tous au même taux.

(2) Une compagnie ne peut, en ce qui concerne les taxes ou en ce qui concerne les services ou installations qu'elle fournit à titre de compagnie de télégraphe ou de téléphone :

a) établir de discrimination injuste contre une personne ou une compagnie;

b) instaurer ou accorder une préférence ou un avantage indu ou déraisonnable à l'égard ou en faveur d'une certaine personne ou d'une certaine compagnie ou d'un certain type de trafic, à quelque point de vue que ce soit;

c) faire subir à une certaine personne, une certaine compagnie ou un certain type de trafic un désavantage ou préjudice indu ou déraisonnable, à quelque point de vue que ce soit.

Lorsqu'il est démontré que la compagnie établit une discrimination ou accorde une préférence ou un avantage, il incombe à la compagnie de prouver que cette discrimination n'est pas injuste ou que cette préférence n'est pas indue ou déraisonnable.»

LE CONSEIL QUI MÈNE LE BAL

LES MEMBRES DU CONSEIL

MEMBRES À TEMPS PLEIN

KEITH SPICER

Photo : Radio-Québec

M. Keith Spicer a été nommé président le 1er septembre 1989. Originaire de Toronto où il a grandi, M. Spicer est diplômé de l'Université de Toronto où il obtient un baccalauréat spécialisé en langues modernes et littératures (françaises et espagnoles). Il étudie à la Sorbonne en France où il obtient un grade en civilisation française et, par la suite, fait sa maîtrise en Relations Internationales à l'Institut d'Études politiques de l'Université de Paris. De retour à Toronto, il termine son doctorat en sciences politiques. M. Spicer détient des doctorats honorifiques des universités d'Ottawa, York et Laurentienne.

Au cours de sa carrière, il est professeur d'université, animateur et commentateur à la radio et à la télévision, homme d'affaires, auteur et chroniqueur affilié. En 1970, M. Spicer devient le premier commissaire aux langues officielles du Canada, poste qu'il occupe pendant sept ans.

Entre 1985 et 1989, M. Spicer est éditeur du quotidien d'Ottawa, *The Citizen*.

M. Spicer est officier de l'Ordre du Canada et de l'Union des parlementaires de langue française.

FERNAND BÉLISLE

M. Fernand Bélisle, secrétaire général du Conseil depuis juin 1984, a été nommé vice-président (Radiodiffusion) le 1er avril 1990. Né à Sudbury (Ontario), il reçoit un B.A. de l'Université Laurentienne et étudie la comptabilité à l'Université McGill. M. Bélisle se joint au Conseil en 1977 après avoir occupé pendant cinq ans le poste de vérificateur et de vice-président aux finances de Télémédia. En 1982, il quitte brièvement le Conseil pour diriger le Secteur de la coordination de la politique et de la planification au ministère des Communications, et revient au CRTC en décembre 1983.

LOUIS R. (BUD) SHERMAN

M. Louis R. (Bud) Sherman a été nommé membre à plein temps le 19 avril 1985, puis vice-président (Télécommunications) le 1er septembre 1987. Au cours de la période du 1er mars au 31 août 1989, il agit en qualité de président par intérim du Conseil. Il a déjà été député fédéral et ministre provincial au Manitoba. Avant de se lancer en politique, il est journaliste et radiodiffuseur. Natif de Québec, il grandit dans l'Ouest où il obtient en 1949 un baccalauréat ès arts de l'Université du Manitoba. En 1987-1988, il préside le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial constitué par les ministre des Communications et chargé d'examiner la concurrence dans la prestation du service téléphonique public interurbain au Canada.

FREDERIC J. ARSENAULT

M. Frederic J. Arsenault a été nommé membre à temps plein le 28 juillet 1988. Natif de Mont-Carmel (Île-du-Prince-Édouard) et boursier Rhodes, il est diplômé de l'Université Saint-Joseph (Moncton), de l'Université Oxford et de l'École nationale d'administration-cycle étranger (Paris). Il oeuvre pendant de nombreuses années au sein de la fonction publique du Nouveau-Brunswick où il est sous-ministre de plusieurs ministères et agences. Il est actuellement membre du jury de sélection des Bourses Rhodes pour les provinces maritimes.

ADRIAN BURNS

Mme Adrian Burns a été nommée membre à temps plein le 28 juillet 1988. Elle détient un baccalauréat ès arts de l'Université de la Colombie-Britannique et possède une grande expérience en télévision à titre de lectrice/rédactrice à CFCN Morning News et de rédactrice en chef de la chronique des affaires au bulletin de nouvelles de 18 h à CFCN. Elle écrit et produit un certain nombre de segments portant sur les affaires pour le réseau national de télévision de Radio-Canada ainsi que divers reportages pour des stations de télévision locales de Calgary et des canaux communautaires de télédistributeurs. Mme Burns a été membre du conseil d'administration de l'Orchestre philharmonique de Calgary, de la Calgary Regional Arts Foundation, du Providence Child Development Center et de la Glenbow Museum Acquisition Society.

ROSALIE GOWER

M^me^ Rosalie Gower a été nommée, la première fois, au Comité exécutif le 15 mai 1980 et son mandat a été renouvelé pour cinq ans le 1^er^ avril 1987. Elle a été membre des groupes de travail Therrien et Klingle sur l'extension des services aux collectivités éloignées et du Groupe de travail sur les stéréotypes sexuels. Récemment, elle consacre son temps à la réglementation du secteur des télécommunications. Avant de se joindre au CRTC, elle exerce la profession d'infirmière au Canada et aux États-Unis et a été conseillère municipale de la ville de Vernon en Colombie-Britannique.

PAUL EDMUND MCRAE

M. Paul Edmund McRae, député au Parlement depuis 1972, a été nommé membre à temps plein le 9 juillet 1984. Natif de Stayner (Ontario), il est diplômé de l'Université de Toronto et suit un programme post-universitaire à l'Université Queen's. Ancien directeur d'école secondaire, il a été membre de nombreux comités permanents de la Chambre des communes, notamment ceux des Affaires extérieures, des Finances, des Transports et des Communications. Il a été délégué à la Conférence de Stockholm sur la paix, la sécurité et le désarmement, et a joué un rôle actif dans les questions de désarmement nucléaire.

BEVERLY J. ODA

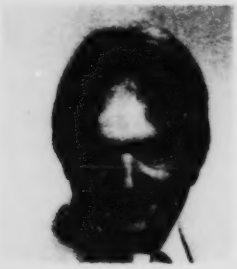
M^me^ Beverly J. Oda est diplômée de l'Université de Toronto et a été nommée membre à temps plein le 14 septembre 1987. Elle amorce sa carrière en radiodiffusion en 1975 et devient par la suite directrice de la programmation et réalisatrice des émissions de télévision chez la Rogers Cable TV, la Multilingual Television Ltd., le Global Television Network et CBC-CBLT. Jusqu'à tout récemment, elle était expert-conseil en radiodiffusion en matière de politiques fédérales et de réglementation portant sur la radiodiffusion et le multiculturalisme. M^me^ Oda a oeuvré activement au sein du Comité sur l'emploi des membres des minorités visibles dans la Fonction publique et dans les sociétés de la Couronne. Elle a également travaillé en faveur du multiculturalisme au Canada et pour divers organismes communautaires.

M. EDWARD A. ROSS

M. Edward A. Ross a été nommé membre à temps plein le 28 juillet 1988. Il possède une vaste expérience dans l'industrie des communications et de la publicité. Natif de Montréal, il suit le programme de marketing et de publicité à l'Université Sir George Williams et le programme avancé de gestion et de relations humaines à l'Université McGill. Avant de se joindre au Conseil, il est président de la firme E.A. Ross Advertising and Sales Consultants Ltd. Il occupe également divers postes tels que président-directeur-général de la Mutual Communications Limited et directeur général des ventes de la Radiodiffusion Mutuelle Limitée.

LES MEMBRES À TEMPS PARTIEL

NORMAND F. CARRIER



M. Normand F. Carrier a été nommé membre à temps partiel le 16 janvier 1986. M. Carrier est vice-recteur et directeur des services administratifs du Centre universitaire Saint-Louis-Maillet d'Edmundston, campus de l'Université de Moncton, au Nouveau-Brunswick. Avant d'accéder au vice-rectorat, il est professeur adjoint de mathématiques au Collège Saint-Louis où il devient professeur agrégé en 1971. Il exerce, entre autres, la présidence et la vice-présidence d'un certain nombre d'entreprises d'Edmundston et occupe un poste d'administrateur à la County Cablevision Limited de Madawaska. Il est membre de la Conférence canadienne d'études du gouverneur général (Comité régional pour le Nouveau-Brunswick).

SALLY REUKAUF WARREN

M^me^ Sally Reukauf Warren a été nommée membre à temps partiel le 22 décembre 1987. Native de Philadelphie, M^me^ Warren obtient son baccalauréat en littérature anglaise de la Pennsylvania State University. Elle acquiert une vaste expérience comme rédactrice et directrice de l'édition. Au Canada depuis 1971, M^me^ Warren est rédactrice d'un mensuel de Vancouver pendant onze ans ainsi que directrice du Media Centre du pavillon du Canada à Expo 86. De plus, elle est rédactrice pigiste pour de nombreuses publications canadiennes et américaines.

WALTER RUEST

M. Walter Ruest, natif de Rimouski (Québec), a été nommé membre à temps partiel le 26 février 1988. Il est à l'emploi d'Hydro-Québec lorsqu'il se joint, en 1969, à CJBR Rimouski. Il est président et directeur général de CJBR de 1973 à 1977. En 1977, Radio-Canada achète la station CJBR et M. Ruest en devient le directeur général. De 1984 à 1988, année de sa retraite, il travaille pour Radio-Canada comme directeur régional et directeur des projets spéciaux.

GAIL SCOTT

M^me^ Gail Scott, professeure de journalisme au Ryerson Polytechnical Institute de Toronto, a été nommée membre à temps partiel le 22 décembre 1987. Elle obtient son baccalauréat en journalisme de l'Université Carleton et elle étudie à la Sorbonne de Paris en France. C'est à CBOT à Ottawa que M^me^ Scott commence sa carrière journalistique en 1966. Elle est rédactrice à l'affectation nationale pour la télévision de Radio-Canada ainsi que correspondante, colline parlementaire, pour le réseau anglais de la radio de Radio-Canada. En 1972, elle se joint au réseau de télévision CTV à titre de correspondante, colline parlementaire, présentatrice et réalisatrice de reportages de l'émission W5 ainsi que présentatrice à l'émission Canada AM.

AU REVOIR ET MERCI

MONIQUE COUPAL

M^me^ Monique Coupal a terminé son mandat de sept ans au CRTC le 30 mars 1989. Nommée au Conseil en 1983, M^me^ Coupal devient vice-présidente, Radiodiffusion, le 22 mars 1988. Au cours de son mandat au CRTC, elle participe activement à divers groupes de travail chargés d'étudier de nombreuses facettes de la radiodiffusion, notamment la révision des règlements sur la télédistribution et de la politique MF ainsi que la présidence du groupe de travail sur le doublage. Elle préside également de nombreuses audiences publiques dans toutes les régions du pays, de même qu'un sous-comité de direction.

Tous ceux qui, au Conseil, ont travaillé avec Monique Coupal se souviendront de sa connaissance exceptionnelle des problèmes auxquels fait face le milieu des communications. Son optimisme et son approche empreinte de dévouement ont été et sont encore une source d'inspiration.

M^me^ Coupal est née à Montréal. Diplômée en droit de l'Université de Montréal, elle est nommée au Barreau du Québec en 1961. Après avoir pratiqué le droit à Montréal, M^me^ Coupal acquiert une grande expérience des affaires gouvernementales. Elle est secrétaire adjointe de la Commission royale d'enquête sur le situation de la femme au Canada. Puis entre 1971 et 1973, elle est secrétaire générale du CRTC. Elle est également nommée agente au Conseil Privé, et conseillère politique auprès du ministre de la Santé et du Bien-Être social.

M^me^ Coupal est maintenant retournée au secteur privé comme conseillère en radiodiffusion.

LE PERSONNEL DU CRTC

LA RADIODIFFUSION

Préserver le caractère national des émissions canadiennes, améliorer leur qualité, favoriser leur diversité et encourager les talents canadiens, voilà les piliers du mandat du Conseil. Le Secteur de la radiodiffusion, composé de trois directions générales — Radio, Télévision, et Câble, Télévision payante et services spécialisés — donne au Conseil des avis sur les aspects opérationnels, de politique et de réglementation de l'industrie de la radiodiffusion, et l'aide à définir ses priorités et ses plans sur l'évolution future de la radiodiffusion. Chaque secteur relève d'un directeur général qui rend compte directement au Président : M. Peter Fleming, M^me^ Sandra MacDonald et M^me^ Janet Yale, respectivement.

Cette structure correspond à celle de l'industrie et permet au Conseil d'atteindre efficacement ses objectifs. Ainsi, le Conseil est plus ouvert aux questions du public et de l'industrie ce qui favorise leur compréhension du processus réglementaire.

En tout, ces trois directions générales comptent 79 employés. Chaque direction générale comprend deux secteurs d'activités, la politique et l'exploitation, qui s'occupent de la conformité des entreprises, du contrôle et de l'analyse des demandes dans le cadre des grandes politiques du Conseil. Les sections chargées de la publicité en faveur des boissons alcoolisées et de l'accréditation des émissions canadiennes font partie de la Direction générale de la télévision.

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL/DIRECTEUR EXÉCUTIF, GESTION INTÉGRÉE

Huit sections relèvent de M. Alain-F. Desfossés, secrétaire général/directeur exécutif, Gestion intégrée. M. Desfossés s'est joint au Conseil en juin 1990. Voici une brève description des responsabilités de chaque section.

La Direction générale de l'analyse des sociétés s'occupe de toutes les analyses touchant la commercialisation, la propriété et les finances. Elle compte 26 employés.

Le Groupe de l'analyse et de la planification technique comprend 8 membres et fournit un soutien essentiel aux trois directions générales de la Radiodiffusion.

L'Exploitation du secrétariat englobe de nombreux secteurs d'activités, notamment les directions des Licences, des Décisions, des Audiences publiques, de la Planification et des calendriers des travaux ainsi que les bureaux régionaux. Elle compte 96 employés.

La Direction générale des licences est le centre de coordination de l'analyse des demandes de licences de radiodiffusion, ceci dans le but d'assurer que les questions et les préoccupations de politique font l'objet d'une analyse approfondie avant d'être examinées soit à une audience publique soit dans un avis public. De plus, cette section veille à ce que les requérantes et les titulaires soient informées des procédures en matière de licences, des règlements pertinents, des lacunes relevées dans leurs demandes et de la conformité de leurs entreprises avec les décisions et règlements du Conseil.

Les bureaux régionaux, situés à Halifax, à Montréal, à Winnipeg et à Vancouver, tiennent les membres du Conseil et les employés au courant des préoccupations locales et renseignent le public, l'industrie, les fonctionnaires provinciaux et d'autres parties intéressées.

À titre de directeur exécutif, Gestion intégrée, M. Desfossés est responsable des Services de finances et de gestion, comptant 48 employés, qui perçoivent les droits de licences de radiodiffusion et englobent les Services informatiques, le Centre de référence et la Gestion des dossiers. Il est également responsable des Services du personnel, comptant 13 employés, qui gèrent les ressources humaines, et du groupe de la Vérification et examen intégrés, comptant trois employés, chargé des vérifications internes et des évaluations de l'efficacité des programmes.

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Afin de tenir compte de l'importance primordiale d'une planification stratégique solide, le directeur général de cette direction, M. Ken Katz, relève maintenant directement du Président. L'équipe de quatre personnes effectue des analyses de recherche essentielles sur les priorités et les grandes questions, coordonne les activités de planification de politique du Conseil et établit, de concert avec le Président, les objectifs et les priorités à long terme.

LES SERVICES D'INFORMATION

Dirigés par M. Pierre Pontbriand, directeur général, les Services d'information jouent un rôle essentiel auprès des divers secteurs du Conseil puisqu'ils élaborent rapidement et efficacement des activités de communication.

Les Services d'information constituent le point d'entrée des demandes de renseignements du public, des industries de la radiodiffusion et des télécommunications, des associations, des députés et des élus municipaux. Ils rédigent un plan de communication en fonction du calendrier de travaux du Conseil et publient des communiqués, le rapport annuel et des publications spéciales.

Avec la Direction de la correspondance et des plaintes, le nombre d'employés des Services d'information s'élève à dix-neuf.

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

La Direction générale des télécommunications s'occupe principalement de la réglementation des entreprises de télécommunications sous juridiction fédérale et compte 70 employés. M. Guido G. Henter en est le directeur exécutif.

Le personnel des Télécommunications formule avis et recommandations au Conseil afin de veiller à ce que les tarifs soient justes et raisonnables, et que les services et installations ne soient pas offerts selon des modalités qui constituent une discrimination injuste ou accordent une préférence ou un avantage indus, ou contreviennent de quelque façon que ce soit aux lois et règlements en vigueur.

Les employés analysent les tarifs et les ententes déposés par les entreprises de télécommunications de compétence fédérale. En outre, ils formulent des recommandations sur des instances majeures portant sur

les besoins en revenus, les tarifs et les questions de fond. Ils répondent également aux plaintes et aux demandes de renseignements des transporteurs et de leurs abonnés et concurrents.

Par ailleurs, la Direction générale des télécommunications recommande et met en oeuvre de nouveaux mécanismes de réglementation qui assurent des tarifs équitables et une réglementation pertinente.

LE CONTENTIEUX

Le chef du Contentieux, Me Avrum Cohen, est le principal conseiller juridique du Président et du Conseil. Le Contentieux, qui compte 21 employés, fournit au Conseil des services juridiques sur l'interprétation et l'application de la *Loi sur le CRTC*, de la *Loi sur la radiodiffusion*, des lois relatives aux télécommunications et des textes réglementaires afférents ainsi que des lois fédérales et provinciales connexes.

Les avocats du Contentieux informent le Conseil des conséquences juridiques des questions de politique et le conseillent sur des questions de procédure. De plus, ils mènent certains interrogatoires aux audiences publiques et représentent le Conseil lors de procès.

Au total, 405 employés sont au service du Conseil.

POUR UNE VÉRITABLE COMMUNICATION

Le Conseil compte beaucoup sur les observations du public — le meilleur baromètre des points de vue des Canadiens et des Canadiennes sur les industries de la radiodiffusion et des télécommunications, voire même sur le Conseil.

Les opinions du public sont non seulement informatives, mais elles nous aident à prendre des décisions, à modifier des pratiques et des politiques en vigueur ainsi qu'à adopter de nouveaux règlements.

Bien sûr, la communication se pratique dans les deux sens — le Conseil non seulement écoute, mais il se fait un devoir d'informer le public.

Par exemple, les avis de demandes de radiodiffusion sont publiés dans la Gazette du Canada et dans les journaux de la région visée. Les détails sont également diffusés par la titulaire même, lorsque cela est possible.

Le Conseil poursuit plusieurs activités de relations publiques, notamment la diffusion des messages du Conseil, la préparation de communiqués de presse, les relations avec la presse ou encore la présentation d'allocutions. Les communiqués de presse mettent en relief les décisions importantes qui ont été prises, les instances portant sur des questions de fond ainsi que les énoncés de politique.

Des copies des décisions et des avis du Conseil sont envoyées gratuitement à tous les titulaires et intervenants visés, aux députés et aux assemblées législatives, aux ministères provinciaux des Communications, ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux compétents. Elles sont également envoyées aux associations de consommateurs, aux industries de la radiodiffusion et des télécommunications, aux journalistes, aux médias et aux bibliothèques.

De plus, le Conseil sollicite activement des observations dans le cadre d'audiences publiques. Il tire profit de cette approche consultative. Ainsi, la qualité d'information que les Canadiens et Canadiennes s'attendent à recevoir et devraient recevoir de leurs entreprises de radiodiffusion et de télécommunications est maintenue.

Le Conseil étudie actuellement des façons de communiquer plus efficacement avec le public. Il veillera tout particulièrement à expliquer son mandat et son rôle au chapitre du renforcement des systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunications. En outre, le Conseil soulignera le potentiel culturel et économique de ces systèmes pour tous les Canadiens et Canadiennes. L'échange avec le public que le Président du Conseil a eu à Victoria le 11 mars 1990 est un exemple des approches innovatrices mises de l'avant. Ce genre de tribune permet au public de discuter de façon informelle de ses préoccupations et ce, directement avec les membres du Conseil.

EN RADIODIFFUSION

Un simple appel téléphonique au Conseil réussit souvent à répondre aux préoccupations des appelants. Toutefois, dans de nombreux cas, ces derniers sont invités à faire parvenir au Conseil leurs plaintes par écrit de manière que le Conseil puisse obtenir une description exacte du problème, ce qui est essentiel advenant que la question réclame un examen plus approfondi. Il importe aussi de noter que l'organisme contre qui la plainte est logée a le droit de connaître le nom du plaignant et la nature de la préoccupation, et qu'il a le droit de répondre. Les lettres concernant la radiodiffusion peuvent être envoyées à n'importe lequel des cinq bureaux régionaux du Conseil à travers le pays.

Le traitement des plaintes est coordonné avec les différentes directions de radiodiffusion au sein du Conseil, selon qu'il s'agit de programmation, de licences ou de questions juridiques. Les plaintes qui soulèvent de graves préoccupations sont portées à l'attention du bureau. Toutefois les titulaires sont sensibles aux opinions de leurs auditeurs et de leurs abonnés et, dans la vaste majorité des cas, la question est réglée rapidement.

Par ailleurs, toute la correspondance est versée au dossier public et examinée lors du renouvellement de la licence.

En vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, chaque radiodiffuseur est responsable des émissions, y compris des messages publicitaires qu'il diffuse, sous réserve uniquement des lois d'application générale. L'Association canadienne des radiodiffuseurs (l'ACR) a élaboré au fil des années divers codes volontaires de l'industrie.

En 1989, l'ACR a formé le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNRT) chargé d'encourager et d'aider ses membres à maintenir des services de radiodiffusion de qualité, ainsi que d'administrer les divers codes régissant leurs activités. Il s'agit notamment d'un code d'éthique qui couvre des questions comme les concours, les émissions pour enfants, la religion, les droits de la personne, l'éducation et les nouvelles.

Il y a aussi un code volontaire concernant la violence à la télévision, ainsi que des lignes directrices relatives aux stéréotypes sexuels à la radio et à la télévision. Ces dernières lignes directrices sont assujetties à l'approbation du Conseil et, en fait, les radiodiffuseurs doivent les respecter dans le cadre d'une condition de licence. La formation du CCNRT est conforme aux objectifs du Conseil, soit de simplifier, ainsi que de réduire l'intervention par voie de réglementation, lorsque c'est possible.

L'industrie de la publicité s'autoréglemente en grande partie et toutes les plaintes en matière de publicité sont transmises à la Fondation canadienne de la publicité (FCP) qui réglemente le Code canadien des normes de publicité. Les codes concernant la publicité radiotélévisée destinée aux enfants et les produits d'hygiène féminine sont administrés conjointement par la FCP et l'ACR.

Le tout nouveau Conseil des normes de la télévision par câble (CNTC), parrainé par la Fondation canadienne des normes de la télévision (FCNT), est un autre mécanisme d'auto-surveillance. La Fondation et son conseil ont été créés à la demande de l'Association canadienne de télévision par câble (l'ACTC). Le CNTC administrera les codes, les normes et les lignes directrices établis par l'ACTC. Cette mesure fait écho au désir du Conseil et des industries d'être davantage à l'écoute de l'opinion publique.

Les plaintes concernant les questions de radiodiffusion suivent le rythme des saisons — certains téléspectateurs pouvant se plaindre par exemple de l'omniprésence du baseball sur les ondes à l'automne ou du décalage des nouvelles par le hockey chaque printemps. Les plaintes varient également en fonction de ce que la société est capable de tolérer.

Les personnes qui demeurent insatisfaites de la réponse d'un télédistributeur ou d'un radiodiffuseur peuvent faire entendre leurs doléances en intervenant lors du renouvellement de la licence de la titulaire. Le Conseil a conçu un dépliant intitulé «à votre écoute»,

qui explique brièvement le processus d'intervention. Cette publication gratuite s'est révélée des plus utiles.

Le Conseil dispose d'un système de correspondance informatisé pour enregistrer, retracer et analyser les préoccupations du public. On est actuellement en train de le perfectionner — afin d'accroître la capacité du Conseil de répondre rapidement à ces préoccupations.

1. STATISTIQUES RÉVÉLATRICES

Au cours de l'année écoulée, le Conseil a reçu 4 114 lettres traitant de 5 552 plaintes concernant la radiodiffusion. Environ 43 pour cent portaient sur des questions de télédistribution. Elles concernaient pour la plupart la fréquence et le montant des hausses et le niveau de rentabilité des télédistributeurs. Les doléances au sujet de la qualité du service et des pratiques de facturation ont elles aussi été fort nombreuses. La distribution des services spécialisés au volet de base (par ex., MuchMusic, TSN) a forcé de nombreuses titulaires à modifier l'ordre des canaux et près de 300 plaintes ont été reçues à cet effet. D'autres plaintes à l'égard du câble avaient trait à la non-prestation du service, à la substitution d'émissions et aux frais de branchement.

L'ajout de services spécialisés autorisés a suscité une fois de plus un grand nombre de plaintes (1 450) et principalement, la décision de distribuer ces services au volet de base. Plus de 160 abonnés se sont plaints de la méthode de l'option négative utilisée par les titulaires (sauf au Québec où elle est illégale) pour ajouter ces services à leur sélection de canaux. De plus, 110 plaintes ont été déposées au sujet du supplément payé par l'abonné, établi par le Conseil, pour la distribution de ces services.

Des quelque 60 plaintes reçues au sujet de la télévision payante, la majorité concernait les pratiques de commercialisation (combinaison de services, service seul, prix).

Plus de 1 000 plaintes concernaient la programmation. La majorité des observations de cette catégorie a porté sur des allégations touchant l'équilibre et la partialité des émissions et bulletins de nouvelles à la radio et à la télévision. Par ailleurs, un bon nombre de plaintes visaient le langage, le contenu sexuel et la violence. À propos de la violence, l'émission «Freddy's Nightmares» à CHCH-TV (Hamilton), qui a été très publicisée, a fait l'objet de 30 plaintes à elle seule. À la suite de ces plaintes, que le conseil municipal et plusieurs autres autorités appuyaient, la titulaire a décidé de cesser de diffuser cette émission.

On a dénombré 68 plaintes relatives aux propos tenus par des animateurs de tribunes téléphoniques. On s'est également plaint au sujet, par exemple, des stéréotypes sexuels, de l'absence de sous-titrage codé, de l'humour et de la musique. Le Conseil a aussi reçu plus de 100 plaintes concernant des questions d'inscription à l'horaire, dont la majorité concernait l'annulation de l'émission «Up Home Tonight» présentée par l'Atlantic Television System.

La publicité a fait l'objet de 159 plaintes. Des annonces présumées sexistes en ont suscité 25, dont la plupart dénonçaient l'image dégradante de la femme présentée dans les messages publicitaires. Dans 23 cas, on se disait également préoccupé par l'impact sur les jeunes d'annonces en faveur de boissons alcoolisées. D'autres plaignants ont soulevé les problèmes de fréquence et de niveau sonore des messages. En outre, 31 plaintes ont porté sur les politiques générales en matière de publicité.

TABLEAU A

Plaintes écrites relatives à radiodiffusion, du 1er avril 1989 au 31 mars 1990

CATÉGORIE		
I	***Service***	***(96)***
	Extension de service (radio)	18
	Extension de service (TV)	7
	Qualité de transmission des signaux reçus en direct	44
	Conditions de licence	19
	Activités illégales	8
II	***Programmation***	***(1 128)***
	Langage	64
	Contenu sexuel	94
	Violence	106
	Stéréotypes sexuels	26
	Humour offensant	31
	Équilibre dans les émissions	238
	Équilibre dans les bulletins de nouvelles	117
	Émissions d'affaires publiques superficielles	42
	Tribunes téléphoniques	68
	Musique	31
	Insuffisance du sous-titrage codé	38
	Inscription à l'horaire	116
	Autres (75 sous-catégories)	177
III	***Publicité***	***(159)***
	Fréquence des annonces	16
	Stéréotypes sexuels	25
	Annonces de boissons alcoolisées	23
	Niveau sonore	13
	Politiques générales	31
	Autres (44 sous-catégories)	51
IV	***Audiences publiques et décisions***	***(157)***
	Procédures et demandes	94
	Décisions	63
V	***Câble***	***(2 402)***
	Substitution des émissions	85
	Sélection de canaux	283
	Tarifs	666
	Facturation, pratiques administratives	335
	Extension de service	99
	Qualité de service	385
	Frais de branchement	75
	Autres (14 sous-catégories)	144
VI	***Services spécialisés***	***(1 450)***
	Distribution au volet de base	1 061
	Option négative	163
	Supplément payable par l'abonné	110
	Autres (15 sous-catégories)	116
VII	***Télévision payante***	***(58)***
	Pratiques de marketing	47
	Autres (6 sous-catégories)	11
VIII	***Autres***	***(102)***
	Relations avec une station	11
	Négociations entre parties	19
	Pratiques financières	7
	Fermeture de station	19
	Questions non afférentes	33
	Autres (21 sous-catégories)	13

TOTAL : 5 552

Les plaintes à l'égard des procédures du Conseil portaient sur l'emplacement des audiences publiques et sur les retards dans l'inscription des demandes au calendrier des travaux ainsi que dans le processus décisionnel. Les décisions rendues par le Conseil au cours de l'année ont fait l'objet de 63 plaintes.

Près de la moitié des 96 plaintes de service se rapportaient à la qualité de la transmission des signaux en direct, soit à cause de la mauvaise qualité de la réception, soit à cause du brouillage d'autres signaux. De plus, 25 plaintes avaient trait au manque de services de radio et de télévision dans des localités peu densément peuplées. Le Conseil a également reçu 19 plaintes au sujet de présumées infractions aux conditions de licence (par ex., date de mise en oeuvre pour la construction d'une entreprise, publicité, formule musicale).

Le Conseil a en outre reçu 11 plaintes au sujet des relations de travail dans les stations (par ex., conditions de travail, questions syndicales); et 45 plaintes portaient sur les négociations et les rencontres entre des parties essayant de résoudre leurs différends, sur la fermeture de stations et sur la pratique financière des titulaires. Trente-trois lettres portaient sur des questions que le Conseil ne réglemente pas. Le tableau A énumère les plaintes reçues en 1989-1990.

2. QUEL EST VOTRE PROBLÈME?

Extraits de lettres reçues l'année dernière sur des questions de radiodiffusion

Le CRTC reçoit beaucoup de lettres de divers correspondants. Il ne s'agit pas toujours de lettres d'amour, mais nous ne saurions nous en passer.

Quelquefois, notre réponse exige simplement une explication de la démarche de réglementation concernant une question, comme dans le cas de l'ajout au service de base des services spécialisés canadiens depuis deux ans. Souvent, le Conseil demande à la titulaire de répondre comme, par exemple, quand le contenu d'une émission est en cause. À partir de ces réponses, il juge s'il y a eu violation de politique ou de règlement, et si d'autres mesures s'imposent. Toutes les plaintes et leurs réponses sont versées au dossier public et peuvent servir à l'interrogatoire des titulaires lors du renouvellement de leurs licences.

Les sujets qui suivent sont revenus souvent et donnent une idée des problèmes qu'on trouve un peu partout au Canada.

1 Le problème majeur - Questions de télédistribution

Services spécialisés

L'introduction des services spécialisés au volet de base a marqué sensiblement l'évolution de la radiodiffusion canadienne et les télédistributeurs et les abonnés ont dû s'y adapter. Le nombre de plaintes et de demandes de renseignements correspond environ à celui de l'an passé, au moment où certains services spécialisés ont été mis en oeuvre.

Le Conseil s'est donné du mal pour expliquer ses décisions. L'extrait qui suit d'une lettre à un abonné d'Oshawa, en Ontario, constitue notre réponse type :

> Pour ce qui est des nouveaux services au volet de base du câble, le Conseil s'attend toujours à ce que les télédistributeurs tiennent compte des besoins et des intérêts de leurs abonnés pour décider quels services facultatifs offrir. Il encourage les titulaires à offrir les canaux spécialisés au service

de base, mais il laisse chacune d'elles libre de choisir les services qu'elle distribuera, compte tenu des circonstances particulières de son marché. Le cadre de réglementation qui permet aux titulaires d'imposer des frais aux abonnés pour ces services a été adopté après une vaste recherche et consultation publique, notamment des études montrant que les abonnés du câble étaient disposés à payer pour avoir accès à de nouveaux services de programmation canadiens.

Je respecte votre opinion concernant le caractère souhaitable des nouveaux services spécialisés, mais je suis certain que vous pouvez comprendre la mission du Conseil qui est de créer un système national de radiodiffusion fort. En effet, c'est le mandat que lui a conféré le Parlement du Canada. J'ajouterais même qu'il n'y a pas un pays au monde - même les États-Unis - qui ne favorise pas tout d'abord sa propre industrie de radiodiffusion. Toute compte fait, les Canadiens et Canadiennes ont accès à un plus large éventail d'émissions, y compris les émissions étrangères, que la plupart des autres pays.

Le Conseil a également préparé une brochure intitulée "Des réponses à vos questions" qui comprend des réponses aux observations que nous nous attendions à recevoir par suite des majorations tarifaires dont l'entrée en vigueur était prévue pour septembre 1989. Elle fait le tour des questions le plus souvent posées au sujet des services spécialisés. Un exemplaire de cette brochure a été envoyé à tous les députés.

Coût du câble - Que vaut-il?

Le coût du câble, surtout pour les personnes à la retraite, a été mentionné à maintes reprises l'année passée. Une femme de Surrey (Colombie-Britannique) a écrit directement au Président pour lui dire que le coût du câble devenait beaucoup trop élevé pour elle. Il a répondu :

> Il est vrai que le Conseil encourage les titulaires à distribuer les services spécialisés canadiens qui sont, en partie, responsables de la dernière hausse de votre facture du câble. Nous sommes aussi conscients que la télédistribution constitue une source importante de divertissement et d'information pour les aînés et les personnes à revenu fixe. Le Conseil n'exige pas que les télédistributeurs établissent leurs tarifs d'abonnement en fonction du revenu, mais il détermine un tarif maximal que les entreprises ne doivent pas dépasser.
>
> Depuis que je suis président du CRTC, des lettres comme la vôtre me touchent beaucoup et je suis sensible aux besoins des personnes à revenu fixe. Vous avez peut-être entendu dire que le Conseil se penchera sur sa réglementation des majorations tarifaires du câble lors d'une audience publique qui aura lieu au début de février. Je tiens à vous rassurer que la question d'un service abordable figure à l'ordre du jour.

L'audience en question a donné lieu à un avis publié le 15 mai 1990. À la suite du processus d'examen, le Conseil a proposé un certain nombre de modifications à la réglementation des tarifs du câble dans le but d'assurer l'abordabilité des services.

Pratiques de facturation

Le Conseil est souvent appelé à exposer sa démarche de réglementation concernant la facturation du service de télédistribution. De nombreux abonnés se demandent pourquoi ils devraient payer le service à l'avance. Voici notre explication :

Selon le *Règlement sur la télédistribution* du Conseil, un télédistributeur doit offrir le service de base à un abonné tant que celui-ci paie le tarif mensuel d'avance, un mois à la fois. Il est courant d'exiger le paiement à l'avance lorsque le tarif ne varie pas selon l'usage. Le service de télédistribution se distingue du service d'électricité ou de l'interurbain en ce sens que, pour ces derniers, on calcule la consommation ou l'usage qui peut varier d'un mois à l'autre. Si vous vérifiez votre état de compte de téléphone, vous constaterez que le service de base est également facturé d'avance.

Le télédistributeur ne peut exiger le paiement de plus d'un mois de service à l'avance et toute autre disposition doit faire l'objet d'une entente mutuelle entre la titulaire et l'abonné. En revanche, le Conseil n'exige pas que les titulaires envoient une facture à chaque mois. Il n'intervient pas non plus dans les pratiques commerciales courantes des télédistributeurs. Par exemple, il revient à la titulaire d'établir la date du début de son cycle de facturation.

Comme le Conseil s'attend que les titulaires offrent un bon service à leur clientèle, il transmet les demandes de renseignements sur la facturation aux télédistributeurs locaux pour qu'ils formulent leurs observations. Une femme de Port Perry (Ontario) s'est donné la peine de nous récrire pour nous exprimer sa reconnaissance de la réponse de la titulaire et des efforts du Conseil en ce sens.

Sélection de canaux

Certains abonnés, préoccupés par les services spécialisés, ont réagi au changement de place des canaux. Souvent, c'est le fait de ne pas pouvoir syntoniser certains canaux qui a donné naissance aux plaintes, comme dans le cas de cet abonné de Medley (Alberta) :

> *En septembre 1989, le service du câble a été réorganisé dans notre région. Ces changements n'ont été annoncés qu'après le fait. Un de mes canaux préférés, WTVS Detroit, a alors été déplacé à un canal dépassant la capacité de mon magnétoscope. Sans compter l'achat d'un bloc de canaux de base qui m'oblige à payer pour six canaux dont je ne veux même pas!*

L'abonné a même demandé un rabais de l'entreprise pour les canaux qu'il ne peut pas recevoir. Le Conseil lui a expliqué sa démarche relative à la sélection de canaux :

> La position du Conseil à l'égard de la sélection de canaux est la suivante : certains services de programmation canadiens (notamment le service complet de la Société Radio-Canada en anglais et en français, les stations locales, le service éducatif provincial, les stations régionales et extra-régionales et un canal communautaire) doivent être distribués en priorité au service de base à des canaux à usage illimité (sans brouillage), à partir des canaux de la bande de base.
>
> Une fois les services prioritaires distribués, le télédistributeur peut généralement choisir entre un certain nombre de services optionnels de base et facultatifs (télévision payante). Les services optionnels de base comprennent les grands réseaux américains et les services spécialisés canadiens de langues anglaise et française.

Le Conseil n'intervient pas dans la sélection des canaux des services optionnels, mais il s'attend que les titulaires groupent les services spécialisés canadiens aux canaux inférieurs à 31, de sorte que le plus grand nombre possible d'abonnés puissent les capter. Il s'attend aussi à ce que les titulaires accordent la priorité du spectre aux services de programmation plutôt qu'aux services hors programmation et qu'elles organisent la disposition des canaux dans le meilleur intérêt de leurs abonnés.

Le Conseil a ajouté :

En ce qui a trait au rabais que vous demandez, votre entreprise de télédistribution locale est autorisée à imposer à tous ses abonnés un tarif mensuel établi pour un bloc déterminé de services au volet de base. Vous pouvez toutefois refuser de vous abonner aux services offerts sur une base facultative pour lesquels un tarif distinct est exigé en plus du tarif mensuel de base.

Dans une réponse détaillée, la titulaire a traité chacune des préoccupations de l'abonné. Quant à la syntonisation des canaux supplémentaires, elle a fait remarquer :

Certains abonnés du câble se rendent compte que leur téléviseur ou leur magnétoscope ne sont pas équipés pour recevoir le large éventail de réseaux offerts aujourd'hui grâce à la télédistribution. Afin de permettre l'accès à tous les canaux compris dans l'abonnement au plus bas prix possible, nous louons maintenant des câblosélecteurs manuels à 1,99 $ seulement par mois. De plus, nous n'exigeons que la modique somme de 10 $ comme caution. Si vous n'aimez pas les câblodistributeurs manuels, nous avons toute la gamme de câblosélecteurs télécommandés. Cependant, ces appareils se louent à 6,50 $ par mois et la caution s'élève à 25 $. Nous louons ces appareils pour rendre service à nos abonnés. Vous êtes libres de prendre vos propres dispositions.

Option par défaut - Dites non, c'est tout!

Lorsqu'il a autorisé les services spécialisés canadiens au volet de base, le Conseil a prévu quelques exceptions à la règle. Par exemple, TSN et MuchMusic peuvent être offerts à titre de services facultatifs de la télévision payante, sous réserve de l'approbation écrite des fournisseurs. De même, dans les marchés à prédominance anglophone, les services spécialisés de langue française peuvent être offerts comme services de télévision payante, pourvu que le télédistributeur ait obtenu un consentement par écrit. L'inverse s'applique aux marchés à prédominance francophone.

Certaines titulaires ont choisi d'offrir "en clair" aux abonnés un bloc comprenant certains services spécialisés canadiens et d'autres services à un volet facultatif relativement peu coûteux. Ce bloc est offert à tous les abonnés à moins que ces derniers n'informent le télédistributeur qu'ils ne le veulent pas. Selon ce plan, le télédistributeur présume que la grande majorité de ses abonnés acceptera le bloc de services, ce qui lui permet d'en réduire le prix global.

Ces blocs de services facultatifs sont connus sous divers noms comme "volet de base élargi", "service complet", "Value Pack" et "volet débrouillé". Compte tenu des diverses appellations et du fait qu'il revient à l'abonné d'informer son télédistributeur s'il ne veut pas recevoir ces services, le Conseil a reçu un certain nombre de plaintes. Cette lettre à une personne de Bonnyville (Alberta) constitue notre réponse habituelle :

Nombre d'abonnés se réjouissent du plus grand choix qu'offrent ces blocs de services facultatifs à bas prix. Ce qui les inquiète le plus, c'est la méthode de commercialisation utilisée, soit l'option par défaut.

Le Conseil n'a pas la compétence de réglementer ce genre de pratique commerciale (qui est légale, semble-t-il, dans toutes les provinces sauf au Québec), mais lors de discussions que nous avons eues avec des membres de l'industrie, nous avons insisté sur l'importance d'informer les abonnés - dans un langage accessible - de ce qu'on leur offre exactement et de la façon dont ils peuvent exercer leur choix de ne pas s'abonner au bloc de services facultatifs. Pour le Conseil, il est essentiel que les abonnés soient parfaitement au courant qu'ils ont le choix de s'abonner ou non à ces services moyennant un tarif distinct du tarif mensuel de base et en sus de ce tarif.

Il va sans dire que le Conseil transmet ces plaintes aux titulaires en cause pour qu'elles y répondent. Souvent, le télédistributeur retire le bloc de services facultatifs et annule les frais de la personne qui ne savait pas qu'elle pouvait le refuser.

Prestation du service

De toute évidence, le Conseil reçoit régulièrement des plaintes de Canadiens et de Canadiennes qui n'ont pas accès au service de télédistribution. Il y répond habituellement en expliquant sa réglementation concernant la prestation du service et en demandant à la titulaire de la région de formuler ses observations, comme c'est le cas dans la demande de service pour la réserve indienne de Bear River en Nouvelle-Écosse :

> Conformément à l'article 17 du *Règlement sur la télédistribution* du Conseil, une titulaire doit fournir le service aux ménages et locaux situés dans un secteur résidentiel à l'intérieur de la zone de desserte autorisée et dotés de services d'aqueduc ou d'égouts fournis par la municipalité. Une fois la demande de service présentée, la titulaire doit installer la ligne principale ou de distribution dans un délai raisonnable, à moins de convaincre le Conseil qu'une exemption est justifiée. La titulaire doit installer la prise d'abonné et fournir le service après avoir reçu une demande de service ainsi que le paiement du tarif d'installation et d'un mois de service de base.

Le Conseil ne peut pas obliger une titulaire ou une personne à étendre le service à des régions non desservies à l'extérieur de sa zone de desserte autorisée. Dans le cas présent, la titulaire de la région a fait part de son intention de déposer une demande à cet effet. Celle-ci sera traitée le plus rapidement possible.

Lorsqu'une personne habite à l'extérieur d'une zone de desserte autorisée, le Conseil peut lui proposer des solutions de rechange. Ainsi, il a répondu à une femme de Goulds (Terre-Neuve) ce qui suit :

> Le Conseil a publié un avis public (copie ci-jointe) sur d'autres moyens de télédistribution, comme le système de distribution multipoint (SDM) et la télévision par abonnement (TPA) qui pourraient peut-être intéresser votre collectivité. Ces nouvelles techniques pourraient aider les télédistributeurs désireux d'étendre le service à des régions qu'il n'est peut-être pas rentable de desservir à l'heure actuelle au moyen de systèmes de télédistribution conventionnelle.
>
> Ou encore, vous pourriez, avec vos voisins, étudier la possibilité d'établir une entreprise de distribution autorisée appartenant à la collectivité. Si cette option vous

intéresse, vous pouvez communiquer avec Les Communications par satellite canadien Inc. (la Cancom) qui ont élaboré un programme pour aider les entrepreneurs locaux à établir des entreprises de télédistribution ou de distribution du même genre. Dans le cadre de son programme, la Cancom aide les intéressés à remplir les exigences réglementaires, à mettre en place les installations nécessaires et à établir la structure de l'exploitation. Ses bureaux sont situés au 50, chemin Burnhamthorpe Ouest, 10e étage, Mississauga (Ontario) L5B 3C2.

Substitution d'émissions

Chaque année, le Conseil reçoit des plaintes au sujet des dispositions réglementaires exigeant la substitution de signaux et la surveillance de ce processus. Une femme qui a surveillé consciencieusement les pratiques de substitution de son télédistributeur local à Nanaimo (Colombie-Britannique) a pris la peine de numéroter ses plaintes l'une après l'autre!

Dans nos réponses, nous lui avons expliqué le Règlement en faisant valoir les avantages pour le système canadien de la radiodiffusion dans son ensemble :

> Je tiens à souligner que les radiotélédiffuseurs canadiens versent des sommes considérables pour obtenir des droits de distribution exclusifs lorsqu'ils achètent des émissions éloignées ou américaines. La disposition réglementaire sur la substitution simultanée vise à protéger ces droits en évitant la concurrence déloyale, puisque les radiotélédiffuseurs locaux tirent la plupart de leurs recettes de la publicité.

Lorsqu'il s'agit d'un problème de surveillance, la plainte est transmise à la titulaire pour qu'elle y réponde. À un abonné mécontent de Calgary, la titulaire a écrit ce qui suit :

> *Nous sommes au courant du retard dans la substitution et nous avons pris les mesures correctrices nécessaires avec la personne responsable. Vous serez surpris d'apprendre que nos opérateurs de régie effectuent 10 substitutions simultanées par jour, soit plus de 3 000 par année. Compte tenu du nombre de substitutions simultanées et de suppressions de messages publicitaires qui ont lieu, nous estimons qu'ils font un excellent travail, même si, à notre avis, une seule erreur de ce genre par année, c'est déjà trop.*

Tarifs de branchement

Le Conseil reçoit des abonnés des plaintes au sujet du montant exigé par le télédistributeur pour la prestation du service. Par exemple, un résidant du Cap-de-la-Madeleine a écrit au Conseil pour lui faire part de ses préoccupations au sujet du montant demandé pour installer le service de télédistribution puisque le propriétaire de son immeuble avait fait installer les câbles pour le téléphone et la télédistribution lors de la construction.

Nous répondons habituellement à ce genre de plaintes de la façon suivante :

> Selon le *Règlement sur la télédistribution* du Conseil, le tarif de branchement doit correspondre aux dépenses réellement engagées pour l'installation ou le rebranchement. Le Conseil s'attend à ce qu'une titulaire donne, sur demande, à l'abonné la ventilation du tarif global d'installation. Le Conseil s'attend aussi à ce que la titulaire fasse une distinction entre une nouvelle installation et deux types de rebranchement dans le calcul du tarif de branchement.

Il est aussi de pratique courante pour le Conseil d'envoyer une copie de la plainte à l'entreprise de télédistribution en lui demandant d'y répondre directement, à la lumière des exigences réglementaires du Conseil et de lui envoyer une copie de sa réponse.

Dans le cas de l'abonné du Cap-de-la-Madeleine, le Conseil a reçu la réponse de la titulaire dans les quelques semaines qui ont suivi. Du point de vue de la réglementation, la réponse était satisfaisante.

Télédistribution d'un service radiophonique à caractère religieux des États-Unis

En 1989-1990, le Conseil a reçu environ 20 plaintes lorsque la Shaw Cablesystems de la Colombie-Britannique a cessé de distribuer le service à caractère religieux américain KCMS-FM. Dans sa réponse, il a fait remarquer que la titulaire n'était pas autorisée à distribuer ce service et il a exposé les faits suivants :

> *Le Règlement de 1986 sur la télédistribution* du Conseil ne permet pas la distribution d'un service de programmation sonore non canadien composé d'émissions ayant principalement des thèmes religieux, à moins que la titulaire n'ait une condition de licence qui l'y autorise.

Selon l'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil peut exiger que la programmation offerte par le système canadien de la radiodiffusion soit "aussi variée et diversifiée que possible et permette, de manière raisonnable et équilibrée, l'expression d'opinions divergentes sur des sujets d'intérêt public".

Le Conseil a souvent dit qu'il serait peu probable que la programmation offerte par une station de radio ou de télévision dont la licence viserait précisément un service d'émissions à caractère religieux offre un service varié et diversifié qui tienne compte des croyances et des intérêts religieux divers de la collectivité devant être desservie, surtout si la titulaire représente une religion ou une secte en particulier. Il est également peu probable qu'une titulaire d'un service de ce genre puisse permettre, de manière raisonnable et équilibrée, l'expression d'opinions divergentes sur des sujets d'intérêt public, comme l'exige la Loi, puisqu'elle aurait, par la force des choses, tendance à souscrire à un point de vue en particulier.

Par conséquent, le Conseil n'a ni attribué de licences à de nouvelles stations de radio ou de télévision à caractère religieux ni permis la télédistribution de stations non canadiennes à caractère religieux sans son approbation préalable.

D'un autre côté, il importe de souligner que le Conseil n'a jamais interdit aux stations radiophoniques conventionnelles relevant de sa compétence d'inclure des émissions à caractère religieux comme partie intégrante d'une grille-horaire équilibrée. De fait, selon lui, ces émissions font partie d'un service complet. De plus, en novembre 1987, il a accordé à Vision TV une licence d'exploitation d'un service spécialisé national de plusieurs confessions religieuses, offert au câble, après avoir conclu que Vision offrirait une programmation de haute qualité tout en respectant les exigences d'équilibre stipulées dans la *Loi sur la radiodiffusion*.

Fait à remarquer, la Shaw Cable aurait pu demander une condition de licence spéciale lui permettant d'offrir de nouveau le service. Elle ne l'a pas fait, tandis que d'autres titulaires de la Colombie-Britannique l'ont fait.

II CHOC ET CONSTERNATION - PLAINTES CONCERNANT LA PROGRAMMATION

Partialité

Le Conseil reçoit régulièrement des allégations de bulletins de nouvelles tendancieux. Dans ses réponses, il fait ressortir les points suivants :

> La *Loi sur la radiodiffusion* stipule que "la programmation... devrait permettre, de manière raisonnable et équilibrée, l'expression d'opinions divergentes sur des sujets d'intérêt public". À cet égard, le Conseil doit veiller à ce qu'en fin de compte, les radiodiffuseurs n'écartent pas un point de vue en faveur d'un autre. "De manière raisonnable" ne signifie pas pour autant que chaque émission doive avoir des représentants de toutes les opinions sur une question donnée.

Un cas intéressant en 1989 est celui du traitement de la BCTV du premier ministre M. Vander Zalm qui, selon plusieurs personnes de la région de Vancouver, était discriminatoire. Un téléspectateur de Delta a affirmé que "l'analyse... d'une déclaration de M. Vander Zalm... n'était pas professionnelle du tout... et les attaques personnelles vraiment répugnantes".

Le Conseil a demandé des comptes à la station et l'enregistrement de l'émission. La BCTV a répondu ce qui suit :

> *Nous regrettons que notre présentation suivant le discours du premier ministre Vander Zalm devant la province le 17 janvier ait donné lieu à votre plainte, mais ce discours était à fois une nouvelle et un événement politique et nécessitait, à notre avis, la perspective éclairée des correspondants comme Jack Webster et Clem Chapple sur qui nous avons appris à compter. Il ne s'agissait pas de critiquer pour critiquer, mais bien une réponse honnête à certains points soulevés par M. Vander Zalm, notamment sur son avenir à titre de chef de gouvernement. Je suis certain que M. Vander Zalm, politicien chevronné et réfléchi, s'attendait à ce genre de traitement de la part des médias.*

Après examen de l'enregistrement en cause, le Conseil a conclu que la titulaire avait répondu de façon satisfaisante et qu'il considérait cette question réglée.

Violence

En grande partie, les lettres traitant de violence à la télévision portent sur la violence en général, plutôt que sur un incident en particulier. C'est un sujet qui préoccupe notamment les groupements de femmes au Canada, dont un grand nombre a envoyé au Conseil des copies de résolutions contre les scènes de violence dans les émissions. Un député a transmis une de ces lettres au Président en novembre dernier. Voici un extrait de la réponse du Président :

> Vous jugerez sans doute utile d'expliquer à votre commettante que le Parlement du Canada - par l'entremise de la *Loi sur la radiodiffusion* - ne donne pas au Conseil le pouvoir de censurer le contenu des émissions, même si elle lui donne le pouvoir de prendre certains règlements concernant, entre autres, les normes de la programmation.
>
> Cela étant dit, je dois ajouter que le CRTC partage les inquiétudes de votre commettante au sujet de l'ampleur de la violence (surtout) dans certaines émissions. En effet, mon prédécesseur a rencontré les radiodiffuseurs et les publicitaires afin de discuter de moyens de supprimer ce genre d'émissions

et tous ont convenu de se pencher sur la question. Les radiodiffuseurs, par exemple, pourraient refuser d'acheter les droits d'émissions comprenant des scènes de violence et les publicitaires pourraient refuser que leurs annonces soient diffusées durant ces émissions.

Quant aux émissions offensantes, la *Loi sur la radiodiffusion*, en général, tient les radiotélédiffuseurs eux-mêmes responsables de toutes leurs émissions. Lorsque nous recevons des plaintes comme celle-ci, nous demandons habituellement à la station ou au réseau en cause d'y répondre directement et de nous envoyer une copie de sa réponse de manière à ce que nous ayons les deux côtés de la médaille et que nous puissions décider si d'autres mesures s'imposent. Quoi qu'il en soit, cet échange de lettres est versé au dossier public et examiné lors du renouvellement de la licence de la station. Vous pouvez proposer à votre commettante qu'elle communique avec le Conseil chaque fois qu'elle voit une émission qui, à son avis, est de mauvais goût ou diffusée à une heure inopportune, en prenant soin de noter le nom de la station, le titre de l'émission et la date de diffusion.

Stéréotypes sexuels (vidéoclips)

La plupart des plaintes au sujet des clips sexistes visent MuchMusic puisque les vidéoclips occupent une place très importante de sa grille-horaire. Le cas dont il est question ici porte sur la diffusion de la version révisée de "Love In an Elevator" d'Aerosmith (même si, comme l'a souligné MuchMusic dans sa réponse, d'autres réseaux ont diffusé ce clip dans sa version originale).

Une femme d'une petite ville du nord de l'Ontario a dénoncé *"les scènes où l'on voit deux personnes nues qui font l'amour dans un ascenseur...Un client est en train d'acheter quelque chose au comptoir et l'on voit qu'en fait il a payé pour deux mannequins en bikini qu'il amène avec lui"*.

MuchMusic a répondu qu'il :

> *...est consciencieux lorsqu'il inscrit une émission à l'horaire, lorsqu'il en achète ou en produit une et qu'il suit les lignes directrices relatives aux stéréotypes sexuels et à la violence dans les émissions exposées par l'Association canadienne des radiodiffuseurs. Depuis notre création en 1984, notre Comité d'examen interne, composé de femmes et d'hommes de groupes d'âge, d'ethnies et de groupes religieux différents, scrute le matériel controversé - ou tout autre matériel à propos duquel nous recevons une plainte écrite ou orale - et juge s'il peut être diffusé.*
>
> *Le Comité a visionné une version de "Love in an Elevator" le 5 septembre et il ne l'a pas admis sur les ondes. Une deuxième version révisée a été visionnée plusieurs jours plus tard et acceptée pour diffusion avec la directive que nos animateurs discutent du contenu du vidéo et demandent aux téléspectateurs ce qu'ils en pensent. Les réponses que nous avons reçues - incluant votre lettre - étaient majoritairement en faveur de notre décision de diffuser le vidéo, même si certains se sont plaints des "barres de censure" (qui ont été ajoutées par l'artiste, non pas par MuchMusic) et d'autres se sont plaints que nous n'avions pas présenté la version originale du vidéo.*
>
> *Tout en s'efforçant d'écarter de la programmation le matériel sexiste ou violent, MuchMusic doit rester à l'avant-scène de la musique contemporaine et diffuser du matériel appartenant à certains genres musicaux qui sont, pour certains, bizarres et inhabituels, qui défient l'ordre*

établi, explorent des domaines délicats comme la sexualité et se dressent contre certains aspects de la société. Nous ne voulons pas présenter de matériel qui exploite, qui abaisse, offense, ou qui banalise ou encourage un comportement négatif.

Il est difficile de tracer la ligne entre ce qui est nouveau, audacieux et avant-gardiste et ce qui est purement abaissant et offensant. Dans le cas présent, nos téléspectateurs nous ont accusés "d'avoir été trop prudent" et de ne pas avoir présenté la version originale de "Love in an Elevator" (qui, soit dit en passant, a été présentée à des émissions de vidéos d'autres réseaux canadiens).

À la fin de la journée, nous comptons énormément sur notre auditoire pour nous éclairer sur l'évolution des valeurs de la collectivité et pour nous aider à établir notre programmation de la façon la plus sensible possible.

Propos offensants/humour

Les règlements du Conseil interdisent la diffusion de "tout langage ou toute image obscènes ou blasphématoires". Toutefois, l'obscénité peut être interprétée de nombreuses façons et c'est pourquoi chaque cas est étudié individuellement. Au cours de l'année écoulée, le Contentieux du Conseil a examiné les enregistrements de trois émissions, notamment les comédies de la Société Radio-Canada "Kids in the Hall" et "CODCO" ainsi qu'un reportage présenté par la Société à Halifax et à Charlottetown sur la fermeture de l'usine à poisson de la National Sea Products de Canso.

Dans le premier cas, un homme de Winnipeg a pris la peine de présenter, sur six pages, des extraits des deux émissions de comédie. Voici un extrait de la réponse de la Société Radio-Canada :

CODCO et The Kids in The Hall sont deux productions canadiennes. Leur humour est irrévérencieux, provocant et quelquefois choquant et ne plaît pas à tout le monde. Le fait que vous trouviez cette émission ni plaisante, ni drôle en est la preuve. Cependant, nous ne sommes pas sans savoir qu'il se peut que vous et d'autres membres de notre auditoire soyez opposés à certains émissions diffusées. C'est souvent ce qui arrive quand on consacre une petite partie du temps d'antenne à des émissions qui sont un peu plus hardies du point de vue artistique.

Depuis qu'elle existe, la comédie tourne en dérision tous les tabous, qu'ils touchent la religion, la politique ou les moeurs de la société. Rien ni personne n'est épargné lorsqu'on se moque de soi. La comédie est une chose très personnelle. Ce qui plaît à l'un peut déplaire à l'autre et vice et versa. Le bon goût est une notion qui varie d'une personne à l'autre et la comédie, de par sa nature, pousse souvent jusqu'à l'extrême. C'est pourquoi nous avertissons les téléspectateurs au début de chaque émission. Cela leur permet de choisir de regarder l'émission ou non.

Je conviens que certaines scènes de CODCO et The Kids in The Hall puissent choquer, mais je ne suis pas d'accord avec vous qu'elles contreviennent aux dispositions réglementaires concernant l'obscénité ou les blasphèmes. Le contenu est satirique de nature et doit être vu dans son contexte comme un regard sur la société. Cela se compare aux émissions Saturday Night Live aux États-Unis et Spitting Image et Monty Python en Grande-Bretagne diffusées depuis plusieurs années.

Après examen des enregistrements, le Conseil a informé le plaignant qu'à son avis, la SRC avait répondu à ses préoccupations de façon satisfaisante. Le CRTC n'a pu conclure qu'une infraction à la *Loi sur la radiodiffusion* ou au *Règlement sur la télédiffusion* avait été commise.

Dans le cas des propos offensants contenus dans le reportage sur Canso qu'ont dénoncés de nombreux habitants des Maritimes, la Société a répondu :

> *En règle générale, la Société ne tolère pas et ne diffuse pas les blasphèmes. De fait, les blasphèmes sont régulièrement coupés de nos bulletins de nouvelles.*
>
> *Il arrive cependant que l'extraction de ce genre de propos des reportages réduise en fait le contenu informatif. Par exemple, dans un reportage au sujet d'agression ou d'abus sexuels, il est souvent dans l'intérêt public d'expliquer clairement ce qui est arrivé. Si le témoignage d'un témoin ou d'une victime comprend des termes explicites, nous devons étudier attentivement la possibilité que ces propos offensent nos téléspectateurs tout en tenant compte du besoin d'informer. Ces décisions ne sont pas prises à la légère.*
>
> *Pour ce qui est du reportage sur Canso, les circonstances étaient quelque peu différentes. De nombreuses personnes à Canso sont vraiment indignées, frustrées et extrêmement fâchées de ce qui leur arrive. À notre avis, le reportage reflétait de façon non équivoque cet état de fait.*
>
> *Un débat en règle a précédé notre décision de passer ce reportage en ondes. Nous avons pris soin d'avertir nos téléspectateurs que le reportage contenait des propos offensants. C'est avec regret que nous avons pris cette décision, sachant que certains de nos téléspectateurs en seraient offensés.*
>
> *Je tiens à vous rassurer que la diffusion de ce genre de propos n'est pas une nouvelle politique de la Société. Comme dans le passé, nous continuerons à couper les blasphèmes, sauf lorsque les besoins du reportage le justifient.*

Comme dans le cas précédent, après examen de l'enregistrement et lecture de la réponse de la SRC, le Conseil a avisé les personnes qui se sont plaintes qu'à son avis, la titulaire avait répondu à leurs préoccupations de façon satisfaisante.

Sous-titrage codé

La demande pour des émissions sous-titrées s'accroît chaque année. Comme le nombre de personnes sourdes ou malentendantes au Canada qui possèdent des décodeurs est de plus en plus grand, il est tout à fait normal qu'elles veuillent avoir accès aux mêmes services de télévision que les autres.

Une plainte fréquente est que les émissions sous-titrées annoncées dans le télé-horaire ne le sont pas en réalité. Diverses raisons expliquent ce fait. Le télé-horaire est imprimé environ deux semaines d'avance et, c'est à ce moment-là que les émissions qui sont censées être sous-titrées sont identifiées. Si, en fin de compte, les sous-titres ne sont pas disponibles, il est trop tard pour modifier le guide. De plus, puisque les sous-titres sont souvent produits séparément, il se peut qu'ils arrivent trop tard pour être inclus dans l'émission. Nous espérons que les améliorations à la technique de sous-titrage enrayeront ce problème.

Lorsque MuchMusic et The Sports Network sont passés au service de base et lorsque Newsworld est entré en ondes, de nombreuses personnes se sont informées de leur intention concernant le sous-titrage.

Nous avons pu dire à un couple intéressé de Peterborough (Ontario) ce qui suit :

MuchMusic tente de diffuser un nombre raisonnable de vidéos sous-titrés et il contribue aux coûts de production de sous-titres de certains vidéos faits au Canada. Il entend aussi se servir de la ligne de texte 21 pour informer les malentendants des heures auxquelles sont présentées les émissions sous-titrées;

TSN offre maintenant des sous-titres au bulletin de 18 h 30, "Sportsdesk", et il étudie quel genre de sous-titres conviendrait le mieux aux productions maison et à la couverture d'événements en direct. Il s'est aussi engagé à offrir 75 heures par année d'événements sous-titrés à partir de septembre 1991;

Newsworld a pris l'engagement qu'au moins la moitié de chaque journée de radiodiffusion de 24 heures sera soit sous-titrée, soit accompagnée de langage gestuel et il a prévu 250 000 $ à cet effet pour sa première année.

Enfin, au cours de l'année passée, plusieurs personnes se sont plaintes de la qualité du sous-titrage de l'émission The National de la SRC. La Société a répondu que son système de sous-titrage dirigé par ordinateur était défectueux et qu'elle était en train de le réparer. Aucune plainte à ce sujet n'a été enregistrée depuis plusieurs mois.

Niveau sonore des messages publicitaires

Le nombre de plaintes concernant le niveau sonore des messages publicitaires est sensiblement le même d'année en année. Un téléspectateur de White Rock en Colombie-Britannique dit qu'il est "régulièrement expulsé de son fauteuil" et une femme de Mont-St-Hilaire au Québec déclare être allergique au bruit et parle d'annonces "diaboliques".

Dans nos réponses, nous leur expliquons :

Certaines agences de publicité se servent d'une méthode appelée "compression du son" selon laquelle la bande sonore d'une annonce est enregistrée à un niveau qui minimise les écarts entre les tons forts et les tons doux d'une conversation normale. Lorsque ces annonces sont insérées dans une émission qui contient toute la gamme normale de sons, certains doux, d'autres aux niveaux les plus élevés, le son semble plus fort, alors qu'en réalité, il n'est pas plus élevé que le son le plus fort de l'émission. Lorsque cette méthode est utilisée, les stations ne peuvent pas réduire le son en studio. Le CRTC ne réglemente pas ceux qui utilisent la méthode de compression du son.

Le Conseil recommande à tous ceux qui sont ennuyés par cet écart de volume de communiquer avec la Fondation canadienne de la publicité et avec les stations en cause. Comme ni l'annonceur ni le radiodiffuseur ne veut s'aliéner les téléspectateurs, ces plaintes peuvent profiter à tous les intéressés.

EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

1. VOUS TÉLÉPHONEZ, NOUS RÉPARONS

Pour les télécommunications également, les lettres et les appels téléphoniques peuvent être adressés à l'administration centrale ou au bureau régional visé. Il y a lieu de noter que le secteur accepte les "appels à frais virés" de plaignants, ce qui expliquerait en partie le grand nombre de plaintes de vive voix reçues.

Du 1er avril 1989 au 31 mars 1990, le Conseil a reçu 4 232 plaintes verbales et 1 971 plaintes écrites et demandes au sujet des télécommunications. La disponibilité du service régional était le sujet le plus important aux yeux du public. Le passage des compagnies de téléphone de l'Atlantique à la compétence du Conseil n'a occasionné qu'une légère hausse des plaintes, du fait que le transfert de la compétence provinciale à la compétence fédérale ne s'est produit que vers la fin de 1989.

Le tableau B énumère les plaintes et demandes de renseignements reçues.

Pour les plaintes verbales et écrites, les compagnies de téléphone doivent enquêter et faire rapport au Conseil dans les 20 jours. Celui-ci analyse le rapport afin de rectifier la situation.

Pour changer leurs tarifs ou leurs modalités de service, les compagnies de téléphone réglementées par le Conseil doivent obtenir l'approbation de ce dernier. Il en va de même pour diverses autres questions comme les ententes de raccordement avec d'autres compagnies de téléphone.

Dès qu'elles ont obtenu l'approbation du Conseil à l'égard des procédures concernant les instances en majoration tarifaire générale, les compagnies réglementées doivent informer leurs abonnés et les autres parties intéressées. Conformément aux *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, les abonnés sont mis au courant des majorations tarifaires générales par voie d'encarts dans leurs états de compte mensuels. Le Conseil exige de plus que ces avis soient publiés dans les journaux dans les deux langues officielles.

Le Conseil publie également des avis publics sur d'importantes questions de télécommunications. Ces avis ont essentiellement la même fonction que ceux de radiodiffusion, c'est-à-dire solliciter des observations et des interventions de la part du public.

Le genre de question, c'est-à-dire un dépôt de tarif ou une demande de majoration tarifaire, détermine le type de procédures. En télécommunications, les parties intéressées peuvent recevoir automatiquement des copies de nombreux genres de requêtes, à mesure qu'elles sont déposées auprès du Conseil.

2. EXTRAITS DE PLAINTES EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

La sollicitation par téléphone - Ne raccrochez pas, accrochez-vous

Le Conseil a reçu un certain nombre de plaintes portant sur l'utilisation du téléphone pour vendre des biens et services. Cela soulève la question du juste équilibre entre le droit d'une personne à ne pas être dérangée par des appels importuns et celui d'une entreprise de commercialiser ses biens ou services. Étant

TABLEAU B

Plaintes et demandes de renseignements relatives aux télécommunications, du 1er avril 1989 au 31 mars 1990

Type	Exemples	Écrites	Verbales	Total
Concurrence	Services concurrentiels Rééquilibrage tarifaire	12	122	134
Appels ennuyeux	Composeurs messagers automatiques Services 976	323	703	1 026
Facturation et procédures de perception		445	766	1 211
Équipement fourni par l'abonné		52	164	216
Annuaires	Pages blanches Pages jaunes	151	58	209
Fourniture du service	Frais de construction Téléphone payant	39	210	249
Service régional	Critères, sondage Limites des circonscriptions	215	141	356
Service en zone rurale	Frais de construction Frais de distance	172	116	288
Questions tarifaires	Service de résidence et d'affaires Niveau des tarifs	156	473	629
Service radiotéléphonique	Mobiltel/Autotel Service cellulaire	38	140	178
Services multilignes	Classification Centrex	20	57	77
Qualité du service	Réparation et débranchement Installation (délai)	206	188	394
Divers	Juridiction Publicité	92	576	668
Revente et partage	Définition Téléphone payant	8	128	136
Responsabilité	Annuaires Dommages	34	233	267
Autres questions		8	157	165
TOTAUX		***1 971***	***4 232***	***6 203***

donné que la plupart des entreprises ne voudraient pas encourager ou perpétuer une pratique impopulaire auprès de clients éventuels, le Conseil a signalé aux plaignants qu'un appel ou une lettre de la part d'un client éventuel malheureux à une entreprise "fautive" se révélerait fort utile.

Les appels aux fins de la sollicitation par téléphone se font souvent au moyen de composeurs-messagers automatiques (CMA). Dans ses lettres aux personnes qui s'opposent à ces appels, le Conseil a, en règle générale, suggéré ce qui suit :

> Un moyen d'aider la compagnie de téléphone est de rester en ligne assez longtemps pour obtenir le nom et l'adresse de l'appelant; sans ces renseignements, il est impossible pour la compagnie de téléphone de donner suite à votre plainte. Les utilisateurs non autorisés de CMA peuvent voir résilier le service pour non-respect de l'une des diverses restrictions, notamment le fait de ne pas s'identifier ou de ne pas se débrancher dans les 10 secondes du moment où le téléphone est raccroché, ainsi que le fait de loger des appels en dehors des périodes prescrites par le CRTC.
>
> Si, par contre, le message vous invite à laisser votre nom et votre numéro de téléphone après le "bip", l'appelé peut donner les renseignements demandés pour inciter l'utilisateur du CMA à le rappeler. Après avoir obtenu le nom et le numéro de téléphone de l'entreprise en cause, vous pouvez transmettre ces renseignements à la compagnie de téléphone pour enquête. Ce n'est que grâce à votre collaboration que l'on pourra régler le problème de l'utilisation non autorisée de CMA.

La facturation - Qui paie les violons choisit la musique

Les questions de facturation portent habituellement sur des frais contestés. Dans la plupart des cas, on a constaté que la source du litige était un malentendu de la part de l'abonné au sujet de l'application des tarifs ou des modalités de service pertinents de la compagnie de téléphone. Dans les cas où la compagnie de téléphone était fautive, on en est habituellement venu à une entente en vertu de laquelle la compagnie a renoncé aux frais contestés.

Le Conseil a également traité avec des représentants des compagnies de téléphone afin de négocier des modalités de paiement pour des abonnés temporairement incapables de régler leurs états de compte. Dans la plupart des cas, le Conseil a pu établir des échéances de paiement satisfaisantes pour les deux parties, ce qui a permis aux abonnés de conserver leur service téléphonique.

La concurrence dans la prestation du service interurbain - Qu'en pensez-vous?

La question de la concurrence dans la prestation du service interurbain a été soulevée par des abonnés qui craignaient que le fait de permettre à un autre transporteur de livrer concurrence dans le marché de l'interurbain puisse entraîner une forte hausse de leurs tarifs locaux pour compenser la perte de revenus provenant de l'interurbain.

La réponse du Conseil à ces inquiétudes était de rassurer les abonnés en leur faisant valoir que sa politique dans le marché des télécommunications vise à maintenir l'universalité du service téléphonique de base à prix abordable. Le Conseil a aussi fait état du rapport de décembre 1988, intitulé **La concurrence dans le service téléphonique interurbain public au Canada**, suite à une étude menée par des organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux de réglementation des télécommunications. Le rapport expose un certain nombre de démarches qui pourraient servir, soit à réduire l'ampleur des hausses de tarifs locaux, soit à atténuer leurs répercussions, si la concurrence était permise. Il y

aurait, par exemple, l'établissement de services de dernier recours et de services budgétaires, et l'obligation pour les transporteurs concurrents de verser des paiements de contribution suffisamment élevés pour garantir le maintien de tarifs locaux peu élevés.

Dans sa réponse-type, le Conseil a également déclaré que :

> L'étude portant sur la concurrence dans la prestation du service interurbain à été entreprise en vue de constituer une base de données commune qui permettrait d'examiner et d'établir des politiques, mais elle ne renferme aucune recommandation pour l'avenir. Je puis vous assurer, toutefois, que le Conseil ne prendra pas de décision qui pourrait compromettre l'universalité du service téléphonique à prix abordable.

L'équipement fourni par l'abonné - C'est le vôtre, réparez-le

Le Conseil a reçu un grand nombre de plaintes de fournisseurs d'équipement terminal alléguant qu'une compagnie de téléphone donnée accordait des dates de raccordement privilégiées aux abonnés qui décidaient d'utiliser de l'équipement terminal fourni par la compagnie de téléphone, plutôt que de l'équipement offert par ses concurrents. Le Conseil continue d'être très vigilant dans ce secteur, et ses employés sont à maintes reprises intervenus au nom de fournisseurs et d'abonnés pour faire devancer des dates de raccordement.

On a aussi consacré beaucoup de temps à expliquer aux abonnés du service de résidence les avantages et les inconvénients de l'équipement fourni par l'abonné. Dans la plupart des cas, les abonnés qui possèdent leur propre équipement économisent sur le tarif mensuel de location, mais, s'ils éprouvent des problèmes avec leur service téléphonique, une visite d'un réparateur de la compagnie de téléphone locale se soldera par des frais de service si l'on constate que le problème provenait de l'équipement fourni par l'abonné. Dans le cas des abonnés qui louent leur équipement téléphonique de la compagnie de téléphone, ces visites du réparateur ne coûtent rien, tout comme la réparation ou le remplacement de l'équipement défectueux.

Les services multilignes -

Des abonnés du service d'affaires ont demandé au Conseil d'intercéder en leur faveur au sujet de malentendus avec les compagnies de téléphone concernant les **contrats à tarifs fixes** (CTF) pour les services téléphoniques d'affaires. Des employés du Conseil ont enquêté sur nombre de cas de ce genre et ont aidé un grand nombre d'abonnés en leur expliquant les faits propres à leur situation particulière.

Il y a eu, par exemple, le cas d'abonnés qui avaient acheté une entreprise et qui, pour une raison quelconque, étaient insatisfaits du CTF que cette entreprise avait antérieurement passé. Dans une réponse-type, le Conseil a déclaré ce qui suit :

> Tel que demandé, la compagnie a présenté ses observations dans le rapport ci-joint concernant le contrat à tarifs fixes qu'elle a passé avec votre entreprise; copie en est jointe à la présente à titre de renseignement. Il y a lieu de noter que la compagnie a fait état du fait que l'équipement a, à l'origine, été loué à bail aux anciens propriétaires et que le contrat, qui constitue un document légal, a été signé par eux et est, par conséquent, exécutoire.
>
> La compagnie y donne également une explication des frais de résiliation et y expose les circonstances dans lesquelles il peut y avoir exemption de ces frais. Il semble que, dans votre cas, les frais de résiliation soient malheureusement applicables, du fait

que les conditions énoncées à l'article 11 du CTF ne sont pas remplies. Le seul autre moyen d'éviter les frais de résiliation, serait si le contrat en vigueur était cédé ou transféré à un autre abonné, avec le consentement préalable de la compagnie. Selon le rapport de la compagnie, elle a examiné la possibilité de trouver un candidat susceptible d'assumer votre contrat, mais ses efforts sont malheureusement restés infructueux jusqu'ici.

La qualité du service - Désolé, mauvais numéro

Dans le cas de Bell et de la B.C. Tel, le Conseil a établi un jeu exhaustif d'indicateurs et de normes comme moyen d'évaluer la qualité globale du service de chaque compagnie. Les compagnies sont tenues de déposer un rapport trimestriel concernant leur rendement par rapport à chacun des indicateurs et, lorsque ce rendement est inférieur à la norme, elles doivent fournir des explications et un plan d'action.

Indépendamment de la haute qualité globale du service qu'il exige, le Conseil reçoit de nombreuses plaintes d'abonnés au sujet de problèmes particuliers de qualité du service. Dans la plupart des cas où l'enquête que la compagnie a, à la demande du Conseil, menée sur la plainte a révélé qu'un problème existait, une entente est intervenue en vertu de laquelle il y aurait remise ou réduction des frais pertinents payés par l'abonné.

La fourniture du service - Obtenir la communication

Le Conseil a aidé un grand nombre de candidats abonnés à obtenir le service téléphonique. Un organisme, au nom d'un abonné, a demandé :

> ... une étude visant à dépister les problèmes structurels que les immigrants rencontrent auprès des entreprises de services publics, dont ...

Le Conseil a répliqué :

> Vous indiquez que les nouveaux arrivants au pays disent éprouver des problèmes à l'égard du service téléphonique. Ces problèmes seraient-ils reliés à la fourniture de renseignements satisfaisants sur leur solvabilité ou, à défaut de ce genre de renseignements, à l'exigence d'un dépôt de garantie? Pour votre gouverne, les modalités de service qui sont publiées dans les premières pages de l'annuaire téléphonique font état des droits et obligations des abonnés et de la compagnie. La demande de dépôt est traitée au paragraphe 7 des modalités. Tout candidat abonné se voit demander ce genre de renseignements.

Quiconque s'intéresse à une question de télécommunications peut communiquer avec le Conseil par téléphone en composant le (819) 997-0272 ou, encore, en écrivant.

Le service rural - "Allô, j'écoute!"

Dans les cas où des candidats abonnés vivent dans des endroits suffisamment éloignés des installations existantes les plus proches de la compagnie de téléphone, ces abonnés doivent verser des frais de construction pour obtenir le service. Chaque abonné a droit à 165 mètres de franchise de frais de construction. Plus les abonnés sont nombreux dans un endroit donné, moins il leur en coûte à chacun.

Le Conseil a aidé un grand nombre d'abonnés et d'associations d'abonnés à régler ces questions et il a assuré un suivi pour faire en sorte qu'il n'y ait pas d'injustice.

Le service régional - Plus on en parle, plus ça change

Le service régional vise la prestation d'appels locaux à tarifs fixes entre circonscriptions, là où des frais d'interurbain s'appliqueraient autrement.

En 1988, le Conseil a modifié les critères d'admissibilité au service régional pour les abonnés tant de Bell que de la B.C. Tel. Ces compagnies ont entrepris des programmes quinquennaux visant à établir des liaisons du service régional entre circonscriptions admissibles en vertu des nouveaux critères.

Le Conseil a aidé un grand nombre d'abonnés en expliquant les critères et les méthodes de sondage et de plébiscite. Le cas échéant, il a proposé des services de rechange pour les localités inadmissibles au service régional.

Les services radio - Parler, c'est bon marché

Au moment de l'implantation du service de téléphonie cellulaire, le Conseil a décidé de s'en remettre aux forces du marché, plutôt qu'à la réglementation, pour contrôler la fourniture du service et, ainsi, de ne pas exiger le dépôt de tarifs. Toutefois, la Cour d'appel fédérale a, dans un récent jugement, statué qu'en vertu des lois actuelles, le Conseil n'a pas ce pouvoir. Par conséquent, les fournisseurs du service cellulaire du ressort du Conseil sont désormais tenus de déposer des tarifs régissant les taux applicables à leurs services.

En plus de s'occuper de problèmes relatifs au service cellulaire, le Conseil a également examiné un certain nombre de plaintes concernant le service radiotéléphonique conventionnel. Par exemple, en réponse à une plainte portée contre la B.C. Tel, le Conseil a écrit :

> La compagnie a maintenant achevé son examen et elle nous informe qu'il a été établi qu'elle a besoin d'une autre source d'énergie pour soutenir son réseau radiotéléphonique dans votre région. À cette fin, la B.C. Tel prévoit déménager son amplificateur radio de Zenith Lake à un autre endroit où elle aurait accès à de l'énergie hydro-électrique en permanence.
>
> Dans son rapport, la compagnie a déclaré de plus que les problèmes que vous avez éprouvés se sont produits au cours des mois de l'année où l'énergie solaire est plus restreinte. L'achèvement des travaux est prévu avant l'hiver prochain. Toutefois, s'il se révèle impossible de respecter cet échéancier, des génératrices auxiliaires seront installées afin de fournir le niveau requis d'énergie de réserve.

Les annuaires téléphoniques - C'est dans le livre

Le Conseil a servi de médiateur dans de nombreux litiges entre des abonnés et des compagnies de téléphone qui ont recours à des filiales pour la production de leurs annuaires.

Étant donné que la publicité dans les Pages Jaunes n'est pas un article tarifé, les abonnés ne peuvent voir débrancher leur service téléphonique pour non-paiement de ces frais. Le Conseil a fait preuve d'une extrême vigilance pour ce qui est d'informer les abonnés de leurs droits à cet égard et de les défendre.

LIBRE ACCÈS ... AUX AUDIENCES PUBLIQUES

L'année dernière, les Canadiens et Canadiennes qui ont voulu exprimer leurs opinions ont eu amplement l'occasion de le faire. En effet, le Conseil a tenu 21 audiences publiques, sur une période de 69,5 jours, partout au Canada, de Vancouver à Halifax. Voir Annexe IV - Calendrier des audiences publiques.

RADIODIFFUSION

Les audiences de radiodiffusion sont peu formelles et c'est une très bonne occasion pour les requérants et les intervenants d'exprimer leurs préoccupations au Conseil.

Le public est informé de la tenue des audiences publiques par les annonces dans les journaux de la région touchée par l'audience ou la demande. La titulaire visée doit diffuser l'avis au moins quatre fois et elle doit le faire au moins 40 jours et au plus 50 jours avant l'audience.

Les avis publics du Conseil informent les parties intéressées et le grand public de leur droit d'intervenir à une audience ou de se prononcer sur une demande ou une question. Ils indiquent où il est possible d'examiner la documentation pertinente et ils expliquent le processus d'intervention. De plus, ils renferment la date limite de présentation des interventions (habituellement 30 jours).

Le Conseil accorde la même considération aux interventions — que les intervenants fassent ou non un exposé à l'audience.

TÉLÉCOMMUNICATIONS

Au cours d'une année, il se tient moins d'audiences publiques dans le domaine des télécommunications que dans celui de la radiodiffusion. En général, toutefois, les premières portent sur des questions plus complexes et durent habituellement plus longtemps, parfois jusqu'à six semaines. De par leur nature, les audiences de télécommunications sont plus formelles et leur déroulement ressemble beaucoup à celui d'une cour de justice. Les parties sont souvent représentées par leur conseiller juridique. Les témoignages se font sous serment et les témoins sont fréquemment contre-interrogés.

CHARGE DE TRAVAIL PAR ANNÉE FINANCIÈRE DEPUIS 1982-1983

	1982-1983	1983-1984	1984-1985	1985-1986	1986-1987	1987-1988	1988-1989	1989-1990
Demandes reçues	3 453	3 296	3 840	3 161	3 505	3 703	3 839	4 303
Demandes traitées	3 157	3 689	3 575	3 915	3 654	3 816	2 968	4 385
Demandes en main à la fin de l'année	2 158	1 755	2 020	1 256	1 117	1 004	1 875	1 793

L'ANNÉE EN RÉTROSPECTIVE

RADIODIFFUSION
QUE LE SPECTACLE COMMENCE

RADIO
EN AVANT LA MUSIQUE

ÉCHOS D'OTTAWA

Nouvelle station MF de musique populaire et rock léger

Le 9 novembre 1989, le Conseil a autorisé la Rawlco Communications Ltd. à exploiter une station radiophonique MF de musique populaire et rock léger à Ottawa (Décision CRTC 89-833).

À l'audience qu'il avait tenue en juin 1989, le Conseil avait étudié quatre demandes visant une nouvelle station MF de langue anglaise. Toutefois, il avait été impressionné par la solide programmation locale proposée, l'analyse du marché et le plan d'entreprise de la Rawlco.

La nouvelle station sera exploitée selon la formule contemporaine pour adultes «disques d'or», destinée aux 25-54 ans. Elle devra diffuser au moins 26 heures et 45 minutes par semaine d'émissions de formule premier plan avec une forte orientation locale et réparties également sur la grille-horaire. De plus, elle sera exploitée conjointement avec la station MA d'Ottawa, CFGO, appartenant aussi à la Rawlco.

Cependant, la fréquence 92,1 MHz proposée par la station était incompatible avec celle proposée par la Société Radio-Canada (voir ci-dessous). La Rawlco a donc dû obtenir du Conseil et du ministère des Communications l'autorisation d'utiliser une autre fréquence avant que la licence ne soit attribuée. La station devait alors entrer en ondes au plus tard un an après avoir reçu les autorisations nécessaires.

Les stations MA de Radio-Canada à Ottawa passent à la bande MF

Le 9 novembre 1989, le Conseil a approuvé la demande de la Société Radio-Canada visant à changer les fréquences de ses deux stations de radio à Ottawa, CBO et CBOF, de la bande MA à la bande MF (fréquences 91,5 et 90,7 MHz respectivement) (Décision CRTC 89-835).

Le Conseil a été convaincu que les nouveaux émetteurs MF régleraient les problèmes de réception que les auditeurs de CBO et de CBOF connaissent dans les zones urbaines. La réception de ces stations dans les régions périphériques, la nuit en particulier, s'en trouvera aussi grandement améliorée.

RADIO

Nombre moyen d'heures d'écoute hebdomadaire par Canadien, selon le groupe d'âge et le sexe

Sondage Automne 1989

		hres
Population totale		18,8
Hommes	18 +	19,8
	18 – 24	17,7
	25 – 34	20,2
	35 – 44	19,1
	45 – 49	20,0
	50 – 54	19,8
	55 – 64	21,2
	64 +	21,1
Femmes	18 +	21,7
	18 – 24	19,4
	25 – 34	19,6
	35 – 44	20,9
	45 – 49	22,6
	50 – 54	24,6
	55 – 64	25,0
	64 +	23,7
Adolescents	12 – 17	11,7
Enfants	7 – 11	5,7

Source : Groupe d'analyse de recherche, Direction de l'analyse des sociétés, CRTC.

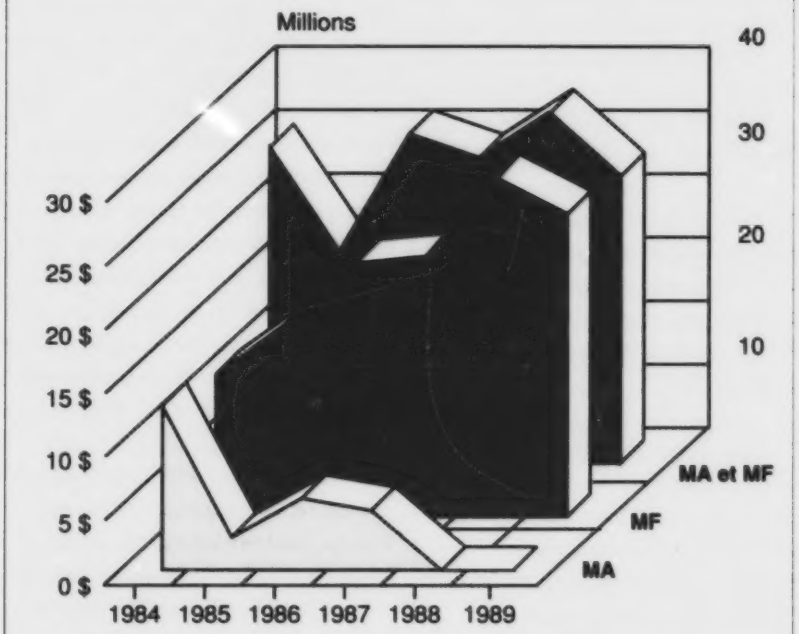
La Société Radio-Canada a assuré au Conseil qu'elle demandait cette modification pour des raisons strictement techniques, et qu'elle ne s'inscrivait pas dans un plan de remplacement de ses stations MA ailleurs au Canada.

La Société s'est vu accorder un an pour mettre en ondes les nouvelles stations. Elle sera ensuite autorisée à diffuser des émissions en simultanée aux stations MA et MF pendant au plus 12 mois, et devra tenir les auditeurs bien informés des changements.

Le service de radio étudiante MF

Également le 9 novembre 1989, le Conseil a agréé une demande présentée par le service de radio étudiante de l'Université d'Ottawa, la Radio Ottawa Inc., en vue de transformer son service à courant porteur en un service MF en direct, à la fréquence 89,1 MHz et d'une puissance de 3 200 watts (Décision CRTC 89-834). Cette station sans but lucratif, qui continuera d'offrir un service de programmation bilingue différent, peut maintenant rejoindre un plus large auditoire. Auparavant, ce service était disponible seulement sur le campus de l'université et par le câble dans la région d'Ottawa/Hull.

BÉNÉFICES AVANT IMPÔT — INDUSTRIE DE LA RADIO



CHANGEMENT DE TEMPO À TROIS-RIVIÈRES

Une nouvelle station MF

Le 17 novembre 1989, le Conseil a approuvé une demande présentée par la Télémédia Communications Inc. visant à exploiter, à Trois-Rivières, une nouvelle station MF de langue française de musique populaire et de rock léger (Décision CRTC 89-850).

Non seulement Télémédia avait les connaissances et les ressources nécessaires pour mettre en oeuvre ce projet, mais on estimait que le marché de Trois-Rivières pourrait également accueillir une nouvelle station. L'exploitation jumelée de cette nouvelle station avec CHLN, une station MA de Télémédia à Trois-Rivières, et le fait que deux autres stations dans cette région (CJTR et CIGB-FM) seront exploitées

par Radiomutuel, devraient procurer un meilleur équilibre entre les radiodiffuseurs locaux. Par ailleurs, les auditeurs profiteront ainsi d'une gamme élargie de choix musicaux.

Télémédia a déclaré que la formule, qui s'adresse aux 25-54 ans, reflétera le caractère régional de la Mauricie. Au moins 65 pour cent de la musique vocale sera en français et il y aura quatre heures par semaine d'émissions de nouvelles, dont la moitié sera axée sur la localité ou la région.

La station conservera un niveau de contenu canadien de 20 pour cent pour ce qui est de la musique populaire et consacrera jusqu'à 25 000 $ par année au développement des talents canadiens.

À cause des effets sur les marchés avoisinants, le Conseil n'a approuvé ni la fréquence ni la puissance que la requérante avait choisies dans sa demande initiale. Le 9 avril 1990, le Conseil a approuvé les nouveaux paramètres techniques soumis par la requérante (Décision CRTC 90-358).

Radiomutuel achète CIGB-FM

Le 17 novembre 1989, le Conseil a approuvé une demande visant à obtenir l'autorisation de transférer le contrôle de CIGB-FM de Trois-Rivières à Radiomutuel par le transfert de 102 actions détenues à parts égales à MM. G. Leblanc, M. Bourget, J.-L. Guillot et F. Dufresne. Il a aussi approuvé un changement dans la formule de la station, de la formule rock léger au «dance music» (Décision CRTC 89-849).

Le Conseil estime que Radiomutuel, engagé depuis longtemps dans le milieu trifluvien et l'un des grands radiodiffuseurs au Québec, apportera à la station de solides connaissances en programmation, en gestion, en finances et en techniques. De plus, le fait que CIGB-FM sera exploitée avec la station MA, CJTR, consolidera la position des deux stations et le changement de formule musicale permettra de récupérer l'auditoire qui syntonise des stations de l'extérieur de Trois-Rivières.

La station présentera 68 heures par semaine d'émissions en provenance du réseau d'échange MF de Radiomutuel, dont 42 heures en soirée. Elle offrira également un contenu canadien de 35 pour cent et un niveau de 55 pour cent de musique vocale de langue française qui passera à 65 pour cent le 1er juillet 1990, tel qu'annoncé le 19 février 1990 dans la politique — voir la section traitant de la musique populaire de langue française.

Musique de détente pour les radiophiles de Halifax

Le 5 mars 1990, le Conseil a attribué une nouvelle licence MF à M. Arthur J. Hustins, fils, représentant une société devant être constituée, en vue d'exploiter une station radiophonique de langue anglaise à Halifax. La station diffusera de la musique de détente à 96,5 MHz (Décision CRTC 90-216).

La nouvelle formule de la station s'adressera aux plus de 35 ans. Elle comprendra au moins 50 pour cent de pièces instrumentales et présentera le genre d'émissions populaires auprès des auditeurs de CFDR Dartmouth avant son changement de formule musicale en 1987. La station diffusera également sept heures et trente minutes de nouvelles par semaine, une émission quotidienne d'affaires publiques d'une demi-heure en semaine, un magazine de fin de semaine et diverses séries hebdomadaires traitant de la vie domestique et de loisirs.

Dans une décision distincte, une demande concurrente de la Radio St. Mary's Association visant une nouvelle station étudiante MF à Halifax a été refusée.

Changements proposés à la politique MF

Le 16 février 1990, le Conseil a annoncé plusieurs projets de changement à sa politique MF qui seront examinés à une audience publique qui doit avoir lieu en juin (Avis public CRTC 1990-20).

Dans l'avis public de 30 pages, le Conseil a énoncé des propositions précises sur un large éventail de sujets tels les formules des stations, la musique traditionnelle et pour auditoire spécialisé, les indicateurs de recours à la musique, les formules premier plan et mosaïque, la musique canadienne, la promesse de réalisation et ce qu'elle devrait inclure.

Le Conseil a également proposé que le niveau de musique canadienne augmente à 30 pour cent, sur une base quotidienne, pour toutes les stations de musique populaire et à 20 pour cent pour les stations de musique de détente. (Les exigences varient actuellement entre 10 pour cent pour les stations MF de musique de détente, et 30 pour cent pour les stations MF country.) Le Conseil estime que les exigences en matière de musique canadienne pour les stations MF devraient être semblables à celles des stations MA.

Dans cet esprit, le Conseil entend tout à la fois moduler et raffermir ses exigences de base relatives à la musique et aux ressources créatrices canadiennes. Il pourra ainsi assurer la diversité, la qualité et la polyvalence de la radio MF et en favoriser l'essor. Son grand attrait en a fait l'un des secteurs les plus florissants de l'industrie de la radiodiffusion. Le Conseil veut donc en arriver à une nouvelle politique MF qui encourage la prestation de choix variés aux auditeurs tout en favorisant les artistes canadiens, et en tenant compte des réalités avec lesquelles doivent transiger les radiodiffuseurs.

Un retour au niveau de 65 pour cent de musique populaire de langue française

Le 19 février 1990, le Conseil a décidé de ramener à 65 pour cent, par semaine, le minimum de musique populaire de langue française. La politique, en vigueur à compter du 1er juillet 1990, s'appliquera aux stations MA et MF de langue française, sauf pour les stations MF dont les conditions de licence permettent la diffusion d'un moindre pourcentage. Cette réduction prendra alors fin au moment de l'expiration de leur licence (Avis public CRTC 1990-21).

Entre 1982 et 1984, le nombre de nouveaux enregistrements de langue française avait sensiblement baissé.

Le Conseil introduisait des mesures provisoires en 1986. Il réduisait à 55 pour cent le pourcentage minimal de musique populaire de langue française pour toutes les stations MA. Dans le cas des stations MF, il était prêt à permettre, par condition de licence, des ajustements semblables dans des cas individuels.

Par la suite, le rendement financier de l'industrie de la radio s'est amélioré, et l'industrie du disque du Québec a connu un essor marqué. Le Conseil félicita les radiodiffuseurs des efforts déployés pour mettre à l'horaire le matériel francophone. Il les encouragea alors à continuer leurs efforts, et à répartir de façon équilibrée la diffusion de musique populaire de langue française.

Bien que le Conseil n'exigea pas alors de niveau minimum de contenu canadien pour la musique populaire de langue française, il encouragea les radiodiffuseurs à tendre vers une diffusion minimale de 50 pour cent.

Le Conseil appuya fortement la proposition de l'Association canadienne de la radio et de la télévision francophone (l'ACRTF) de mettre sur

pied un comité de liaison disque-radio. L'Association québécoise de l'industrie du disque (l'ADISQ) se dit prête à y participer. Ce comité était chargé de trouver des solutions aux problèmes de production et de distribution de disques francophones. Le Conseil encouragea aussi les producteurs de disques francophones à continuer d'investir dans la découverte de nouveaux talents canadiens afin d'assurer la relève.

En même temps, le Conseil invitait les stations de radio de langue anglaise à continuer de faire la promotion en ondes et d'encourager financièrement les talents canadiens de leur marché.

Licences des stations de radio de Radio-Canada renouvelées

En publiant 69 décisions, le 27 février 1990, le Conseil a renouvelé jusqu'au 31 août 1994 les licences des stations de radio MA et MF de la Société Radio-Canada de tous les coins du pays. La station CBG à Gander fait exception, sa licence ayant été renouvelée jusqu'au 31 mars 1992 afin de permettre au Conseil d'évaluer sa conformité aux dispositions relatives aux rubans-témoins telles qu'énoncées dans le Règlement de 1986 sur la radio (Décisions CRTC 90-138 à 90-206).

L'avis public CRTC 1990-26, joint aux décisions, donnait un aperçu des points soulevés lors des audiences publiques tenues à Vancouver, à Toronto, à Québec et à Moncton au printemps de 1989.

Le Conseil y notait que chaque station de la Société Radio-Canada avait prouvé qu'elle peut contribuer à la promotion des talents canadiens aux niveaux local et régional grâce à des initiatives originales.

Les demandes de renouvellement, soumises avant l'annonce de coupures budgétaires, ont été évaluées telles que déposées. Le Conseil discutera de l'impact budgétaire — et du fait que la Société n'a pas encore mis en oeuvre certaines stations réémettrices — à une audience publique lors du prochain renouvellement des licences des réseaux radiophoniques nationaux.

Les stations sont assujetties à des conditions de licence semblables à celles imposées aux réseaux radiophoniques nationaux de la Société Radio-Canada. Elles touchent le contenu canadien, les stéréotypes sexuels et la publicité.

TÉLÉVISION
PLEIN LA VUE

Encouragement à la programmation canadienne

Dans l'avis public CRTC 1989-27 du 6 avril 1989, le Conseil a noté l'accroissement considérable, ces dernières années, du nombre de productions en collaboration entre deux ou plusieurs radiodiffuseurs. Les coproductions avec des producteurs indépendants se sont également multipliées. Cet avis public accompagnait les décisions de renouvellement de 75 stations de télévision. En même temps, le Conseil adoptait une nouvelle démarche liant les dépenses au titre des émissions canadiennes au rendement financier de chaque titulaire. Le Conseil notait également dans l'avis une légère confusion chez certains télédiffuseurs qui se demandaient si les émissions produites en collaboration avec des producteurs indépendants locaux pouvaient être considérées comme «locales», aux fins de leurs engagements en matière de programmation locale.

Le 13 juillet 1989, le Conseil a publié la circulaire nº 363 dans laquelle il a revu sa définition des émissions de télévision locales. Il y a clairement rappelé que toutes les stations de télévision canadienne doivent desservir et refléter leurs

TÉLÉVISION

Nombre moyen d'heures d'écoute hebdomadaire par Canadien, selon le groupe d'âge et le sexe

Sondage Automne 1989

		Heures
Population totale		23,4
Hommes	18 +	22,1
	18 – 24	17,0
	25 – 34	19,9
	35 – 49	19,3
	50 – 59	24,0
	60 +	32,0
Femmes	18 +	26,7
	18 – 24	20,8
	25 – 34	24,1
	35 – 49	23,2
	50 – 59	29,5
	60 +	35,7
Adolescents	12 – 17	18,1
Enfants	2 – 11	20,3

Nota : Comprend l'écoute au foyer seulement.

Source : Groupe d'analyse de recherche, Direction de l'analyse des sociétés, CRTC.

collectivités locales ou régionales. Les émissions produites par une station servent évidemment cette fin, tout comme celles qui sont produites ou coproduites par des producteurs indépendants locaux — qu'elles soient ou non admissibles à titre «locales».

Le Conseil a encouragé également les titulaires à échanger des émissions entre elles et à en acquérir. De plus, il a encouragé l'achat d'émissions de producteurs indépendants ou la coproduction d'émissions avec ceux-ci. En effet, il a souligné l'appui qu'il accorde à la participation des radiodiffuseurs dans la production et la coproduction d'émissions canadiennes de haute qualité. À cette fin, il a précisé qu'en évaluant le rendement d'une station, il continuerait d'examiner tous les aspects du service de la station offert à la collectivité locale et au système canadien de radiodiffusion dans l'ensemble.

PRIORITÉ ACCORDÉE À L'AUDITOIRE

Dans diverses décisions se rapportant aux télédiffuseurs publiées à l'été et à l'automne 1989, le Conseil a rappeler que les besoins des auditoires locaux sont de toute première importance.

Dans la décision CRTC 89-546 du 4 août 1989, le Conseil a refusé une demande présentée par la CHUM Ltd. en vue de désaffilier CKVR-TV Barrie (Ontario) de la Société Radio-Canada et de l'exploiter comme station indépendante. Dans la demande, il était proposé d'offrir une autre grille-horaire mettant en relief les documentaires. Le Conseil a conclu que la viabilité de la proposition dépendait des auditoires et des recettes publicitaires du marché du Grand Toronto, et que les téléspectateurs locaux de CKVR-TV dans le centre de l'Ontario ne seraient pas bien desservis par ces changements. Il n'était pas disposé à sacrifier les priorités des auditoires locaux en matière de programmation aux demandes d'un marché urbain bien desservi pour un choix d'émissions accru.

La question de l'auditoire préoccupait grandement le Conseil lorsque, dans la décision CRTC 89-768, il a refusé la demande présentée par la Maclean-Hunter visant à transférer le contrôle de la Niagara Television Ltd., titulaire de CHCH-TV, Hamilton, à la CFPL Broadcasting Ltd. de London (Ontario). Dans ce cas, il a exprimé de sérieuses réserves au sujet du plan d'entreprise proposé par la CFPL Broadcasting Ltd. et il a aussi parlé de l'absence d'engagements définis à l'égard de l'orientation future de la station.

Comme tel, l'acheteur «n'avait pas convaincu le Conseil» que sa proposition se traduirait par un service amélioré pour les téléspectateurs de la région.

De plus, le Conseil a entendu trois demandes concurrentes visant à exploiter une nouvelle station de télévision indépendante pour desservir l'auditoire anglophone d'Ottawa (Ontario). Le 9 novembre 1989, dans la décision CRTC 89-832, il a refusé les trois demandes pour le motif qu'aucune des propositions n'exploitait suffisamment le caractère distinct ou les ressources du marché. Il a en outre constaté que les requérantes n'avaient pas prouvé de façon concluante l'existence d'une demande pour ces types de services d'émissions.

Tendance à la consolidation

Si le Conseil a reçu moins de demandes pour de nouvelles stations de télévision, particulièrement dans les marchés importants, il en a reçu un nombre croissant à l'égard du transfert de contrôle. Dans de nombreux cas, il s'agissait de consolidation de plusieurs services de télévision en une seule société. Ce processus de consolidation comporte de nombreux avantages, dont la disponibilité d'une plus grande quantité de ressources pour produire des émissions canadiennes de qualité. Le Conseil est très sensible toutefois au danger que peut représenter une concentration excessive des ressources de radiodiffusion.

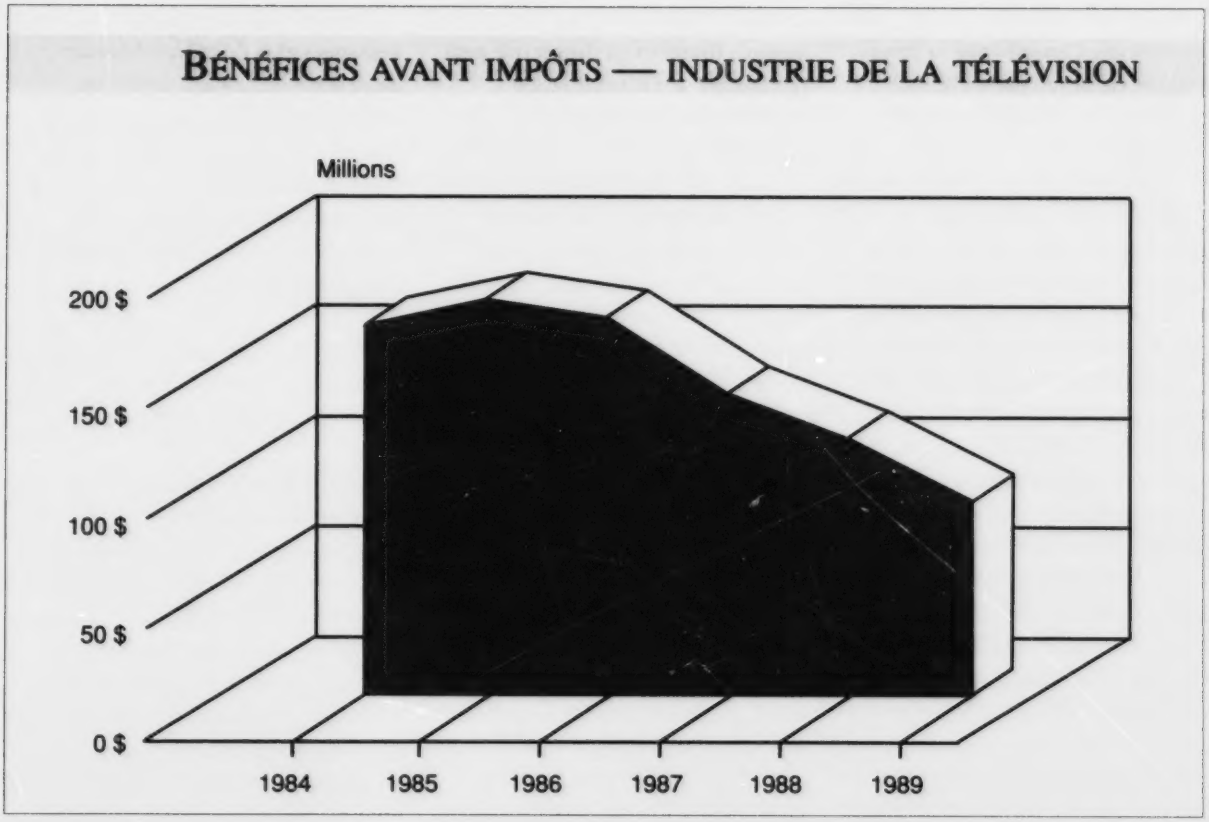
Durant l'été 1990, le Conseil examinera une demande présentée par la Global Communications Ltd. visant à transférer le contrôle effectif de la Global à la Canwest Communications Enterprises Ltd. Cette société est contrôlée par M. I.H. Asper de Winnipeg, qui détient également les licences de quatre stations de télévision indépendantes dans l'Ouest canadien. En outre, la Baton Broadcasting Incorporated de Toronto a demandé au Conseil d'approuver l'acquisition des stations de télévision jumelées de la Mid-Canada à North Bay, à Sudbury et à Timmins, ainsi que de la station affiliée à la Société Radio-Canada à Pembroke. La Baton désire également acquérir la station jumelée de Sault-Ste-Marie qui appartient à la Huron Broadcasting. Pour terminer, le Conseil examinera une demande présentée par la Kenwal Communications, une société devant être formée par la Maclean Hunter Ltd. et The Blackburn Group Inc., en vue d'acquérir l'actif de CHCH-TV Hamilton, CFPL-TV London et CKNX-TV Wingham.

Dans ses décisions portant sur ces demandes et sur d'autres demandes de ce genre, le Conseil devra être convaincu que l'approbation des transactions apportera des avantages clairs et sans équivoque non seulement aux collectivités desservies, mais au système de radiodiffusion dans l'ensemble.

Projet de modification de mesure de la programmation à caractère ethnique

En 1989, la Multilingual Television (Toronto) Ltd., titulaire de CFMT-TV Toronto, une station de télévision commerciale à caractère ethnique, a demandé au Conseil de modifier l'exigence réglementaire relative au calcul du pourcentage d'émission à caractère ethnique de sa programmation. Au moment de cette demande, les services de radiodiffusion et de télédiffusion, de télévision payante et les services spécialisés à caractère ethnique calculaient leurs exigences respectives en matière de programmation sur une année civile.

En réponse à cette demande, le Conseil a invité les parties intéressées à lui soumettre leurs observations concernant son projet de modifier le *Règlement de 1987 sur la télédiffusion* (Avis public CRTC 1990-28). Cette modification a trait à la période selon laquelle le Conseil calcule le pourcentage d'émissions à caractère



ethnique d'une titulaire d'une station de ce type, et devrait entrer en vigueur le 1er juin 1990.

Renouvellement de la licence de CJON-TV St. John's

À la suite d'une audience publique tenue à Halifax le 6 décembre 1988, le CRTC a renouvelé la licence de CJON-TV St. John's (Terre-Neuve) pour 11 mois, à partir du 1er octobre 1989. La station offre le service du réseau CTV dans la province.

Lors d'une audience publique tenue à St. John's (Terre-Neuve) le 3 avril 1990, le Conseil a entendu la nouvelle proposition de CJON-TV portant sur le renouvellement de sa licence. À cette occasion, il a discuté avec la titulaire de plusieurs lacunes, notamment une violation présumée des alinéas 6a) et 6b) du Code de la publicité radiotélévisée destinée aux enfants auquel sa licence est assujettie et une infraction présumée au paragraphe 10 (5) du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion* selon lequel les titulaires doivent fournir des bandes-témoins claires et intelligibles. Il a également été question de la réaction de la titulaire et des mesures qu'elle a prises afin de répondre aux préoccupations du Conseil exprimées dans la décision CRTC 89-269.

Le Conseil délibère actuellement sur le renouvellement de la licence de CJON-TV.

TÉLÉDISTRIBUTION
POUR SA PLEINE VALEUR

LE RÈGLEMENT SUR LA TÉLÉDISTRIBUTION SERA RÉVISÉ

Un système de radiodiffusion canadien sain et fort exige un équilibre entre les intérêts de l'industrie, et ceux des abonnés. Cela signifie qu'il faut veiller à ce que le service de télédistribution soit abordable pour les abonnés tout en favorisant la mise sur pied de services de programmation canadiens et en permettant à l'industrie de demeurer rentable et à la fine pointe de la technologie.

Voilà le thème sous-jacent de l'importante audience publique que le Conseil a tenue en février 1990 pour étudier les dispositions du règlement concernant l'établissement des tarifs du câble. Le 15 mai 1990, le CRTC a proposé des révisions majeures aux mécanismes de tarification prévus dans son *Règlement de 1986 sur la télédistribution* (Avis public CRTC 1990-53).

Selon la nouvelle méthode d'indexation partielle à l'égard des majorations tarifaires, l'augmentation maximale pourrait équivaloir à la hausse de l'Indice des prix à la consommation (l'IPC) pour l'année précédente se terminant le 31 juillet, moins deux points de pourcentage. Indépendamment du taux d'inflation, les majorations fondées sur cette méthode ne pourraient dépasser 80 pour cent de l'IPC. La date d'entrée en vigueur des augmentations basées sur la méthode d'indexation partielle passerait du 1er septembre au 1er janvier, de sorte qu'après le mois de septembre 1990, la prochaine hausse ne pourrait prendre effet que le 1er janvier 1992.

La définition des frais imputables serait révisée de manière à ce que seuls les tarifs de gros autorisés par le CRTC pour les services de programmation soient imputés aux abonnés. Ainsi, les droits d'auteur pour les signaux éloignés distribués par une entreprise de télédistribution ne seront pas admissibles à titre de frais imputables.

Les majorations en fonction des dépenses d'immobilisation seraient limitées à trois pour cent du tarif mensuel du service de base (excluant les taxes, les frais imputables et les majorations basées sur les dépenses d'immobilisation antérieures). Le tarif du service de base à la fin de l'année de radiodiffusion précédente (au 31 août) serait utilisé dans ce calcul, les augmentations étant mises en oeuvre le 1er janvier de l'année suivante. En outre, les titulaires seraient tenues de réduire leur tarif mensuel de base d'ici le 1er janvier 1995, de manière à supprimer les majorations en fonction des dépenses d'immobilisation mises en oeuvre avant l'annonce des modifications proposées. Les futures hausses basées sur les dépenses d'immobilisation ne prendraient effet que pour une période de cinq ans seulement. Cette mesure reflète l'opinion du Conseil selon laquelle les majorations en fonction des dépenses d'immobilisation sont un incitatif et non un moyen de recouvrer pleinement les immobilisations.

Les majorations tarifaires dépassant ce qui est permis en vertu des dispositions relatives à l'indexation partielle, aux frais imputables ou aux dépenses d'immobilisation, ne seront désormais évaluées qu'en fonction du critère du besoin financier. Le Conseil utilisera des mesures et des degrés de rentabilité bien définis pour établir le besoin financier d'une titulaire. Traditionnellement, la rentabilité de la télévision par câble a été mesurée en fonction d'un taux de rendement moyen des immobilisations nettes avant intérêts et impôts. Le CRTC a conclu que la preuve présentée au cours de l'examen ne lui permettait pas d'établir définitivement un degré de rentabilité approprié. Il commandera donc une étude indépendante des mesures et des degrés de rentabilité possibles pour l'industrie de la télédistribution.

En vertu du nouveau régime proposé, les abonnés seraient avisés 60 jours, plutôt que 40 jours, à l'avance des majorations proposées

en vertu des dispositions relatives à l'indexation partielle, aux frais imputables et aux dépenses d'immobilisation. Le Conseil a également proposé de faire passer de 20 jours à 30 jours la période accordée aux abonnés pour se prononcer sur des projets de majoration en fonction des dépenses d'immobilisation.

Le Conseil entend déréglementer les tarifs des entreprises de classe 2 qui comptent moins de 2 000 abonnés. En outre, il veillera, au moyen d'un mécanisme de révision, à ce que les abonnés soient protégés des tarifs déraisonnablement élevés. Le CRTC n'a pas l'intention de déréglementer les exigences en matière de distribution de signaux pour ces entreprises.

Le Conseil a exigé que l'industrie lui présente, d'ici le 31 décembre 1990, un projet de normes de service. Ces normes devront traiter des heures d'affaires, de la réponse aux appels téléphoniques, de l'établissement du calendrier des demandes de service, des politiques de facturation et de paiement, de la qualité et de la fiabilité du signal ainsi que des procédures relatives aux plaintes et d'autres questions touchant le service.

Enfin, le Conseil entend tenir une audience publique au milieu de l'année 1991 afin de revoir les politiques et règlements régissant la structure, les services de programmation et le coût du service de base du câble.

LES SERVICES SPÉCIALISÉS AU PROGRAMME CE SOIR

REJET D'UNE DEMANDE VISANT UN SERVICE DE TÉLÉVISION DE NOUVELLES CONTINU DE LANGUE FRANÇAISE

Le 25 août 1989, le CRTC a rejeté la demande présentée par la Société Radio-Canada pour une licence de réseau en vue d'exploiter un service national d'émissions de télévision spécialisées de nouvelles et d'information en langue française transmis par satellite (Décision CRTC 89-599).

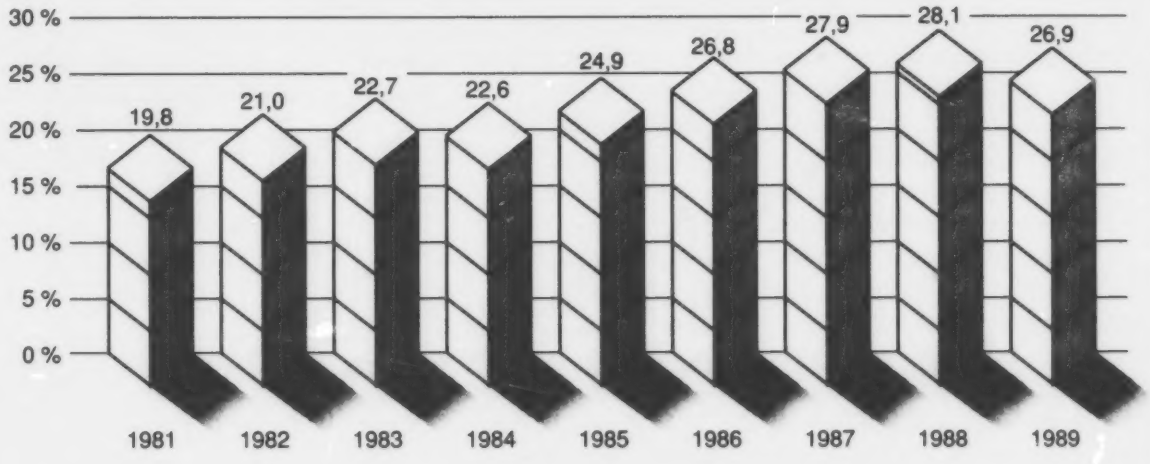
Le choix pour les téléspectateurs d'un grand nombre de services d'émissions de télévision spécialisées de langue française attrayants et viables demeure l'une des grandes préoccupations du Conseil. Ce dernier n'a pu, cependant, en venir à la conclusion que le service proposé aurait offert aux Canadiens et Canadiennes une programmation de grande qualité. Plus de la moitié du temps d'antenne aurait été consacrée à des reprises intégrales des émissions de nouvelles de l'heure du souper préparées pour les auditoires des stations régionales de la Société et des stations privées affiliées. De plus, la Société n'a pu prouver qu'il existait une demande pour ce service.

Le Conseil a conclu que, malgré les prétentions de la Société, le nouveau service ne peut être considéré comme l'équivalent français de *Newsworld*, à cause de ses lacunes au chapitre de la programmation. Dans le service français proposé, les émissions originales n'auraient compté que pour 22 pour cent de sa grille-horaire hebdomadaire, comparativement à plus de 50 pour cent pour le service de langue anglaise.

La Société entendait modifier les tarifs de gros imposés aux abonnés de son service de nouvelles continu de langue anglaise, *Newsworld*, sous réserve de l'approbation du service proposé. Étant donné que le Conseil l'a rejeté, la Société doit demander aux abonnés les tarifs prescrits dans le barème déjà approuvé pour *Newsworld*.

Néanmoins, le Conseil a reconnu le bien-fondé du concept, mais il a jugé qu'il n'y va pas de l'intérêt public d'approuver le service tel qu'il a été proposé.

RENDEMENT DU SERVICE DE BASE SUR LES IMMOBILISATIONS NETTES 1981-1989



Source : Rapports annuels

ESSAI DE LA TÉLÉVISION À LA CARTE EN SASKATCHEWAN

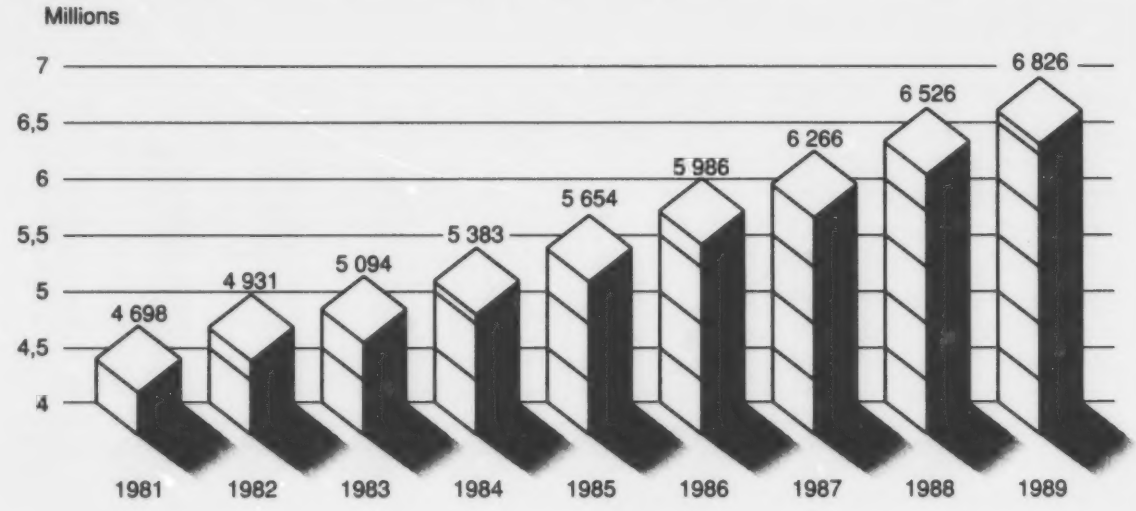
Le 5 février 1990, le CRTC a approuvé une demande présentée par l'Allarcom Pay Television Limited (l'APT) en vue d'offrir un service de télévision à la carte de langue anglaise à environ 20 000 abonnés du Superchannel à Regina, à Saskatoon et à Yorkton. Le service s'appellera «Superchannel Main Event» (SME) et sera en ondes sur une base expérimentale pour une période de deux ans (Décision CRTC 90-78).

Des longs métrages ainsi que des événements sportifs et culturels seront présentés à cinq canaux entre 19 h et 1 h, la semaine, et entre 14 h et 1 h, les samedi et dimanche. Chaque mois, l'APT offrira 20 nouveaux titres, ou titres présentés pour la première fois dans le mois, dont environ 18 longs métrages étrangers et deux longs métrages canadiens, en plus d'un ou deux événements spéciaux.

La licence du service de télévision à la carte est assujettie à un certain nombre de conditions. Par exemple, une somme égale aux bénéfices nets du SME doit être investie dans des émissions canadiennes. De plus, l'APT doit déposer, tous les six mois, un rapport sur le déroulement de l'essai.

Le SME constitue une expérience intéressante vers un meilleur choix d'émissions pour les Canadiens et Canadiennes. Le Conseil s'interroge toutefois sur la contribution que peut faire un tel service à la diffusion et à l'auditoire de programmation canadienne et ses répercussions sur la structure actuelle de la radiodiffusion.

ABONNÉS DU CÂBLE* 1981-1989



*Total des abonnés, toutes catégories
Source : Rapports annuels

LE CONSEIL FÉLICITE LA CANCOM

À la suite d'une audience publique tenue dans la région de la Capitale nationale le 24 octobre 1989, le Conseil a renouvelé, le 12 février 1990, la licence des Communications par satellite canadien inc. (la Cancom) pour cinq ans (Décision CRTC 90-92). La Cancom exploite un réseau de radiotélédiffusion par satellite qui lui a permis d'offrir à presque tous, même à ceux qui vivent dans les petites localités éloignées, des services semblables à ceux dont bénéficient la majorité des Canadiens et Canadiennes.

Le Conseil a souligné les réalisations de la Cancom et l'a félicitée d'avoir réduit son déficit de façon appréciable et d'avoir doublé le nombre de ses abonnés.

Dans sa décision, le Conseil a dit s'attendre que la Cancom entame des consultations avec les groupes autochtones concernés afin d'identifier le meilleur emplacement pour des installations de liaison ascendante vidéo pour la programmation autochtone et qu'elle lui en fasse rapport dans les 90 jours. Il s'attend également à ce qu'elle substitue, ou distribue autrement, un minimum de cinq heures par semaine d'émissions de télévision autochtones.

PROPRIÉTÉ
JEU DE COULISSE

TRANSFERT DU CONTRÔLE DE LA SELKIRK COMMUNICATIONS LIMITED À LA MACLEAN HUNTER LIMITED

Le 28 septembre 1989, le CRTC a approuvé le transfert des actions avec droit de vote de la Selkirk Communications Limited (la Selkirk) à la MH Acquisition Inc. (la MHA), filiale à part entière de la Maclean Hunter

Limited (la MHL), et la restructuration de l'actif de la Selkirk sous la propriété indirecte de la MHA (Décision CRTC 89-766). Le Conseil a aussi publié des décisions portant sur l'acquisition de l'actif ou le transfert de contrôle de certaines entreprises de radiodiffusion, d'une part, de la Radio Futura Ltée à la Selkirk et, d'autre part, de la MHA à la CFPL Broadcasting Limited (la CFPL), à la Western International Communications Ltd. (la WIC) et à la Rogers Broadcasting Limited (la Rogers) (Décisions 89-767 à 89-771).

Selon le Conseil, les avantages que la MHL a promis dans ses demandes d'acquisition du contrôle de la Selkirk ainsi que les exigences qu'il lui a imposées renforceront et valoriseront le système de la radiodiffusion. Il estime également que l'approbation des demandes sert l'intérêt public. Il a conclu que ces avantages, évalués à environ 30 millions de dollars, correspondent à l'ampleur de la transaction et tiennent compte des nouvelles responsabilités de la MHL, des caractéristiques et de la viabilité des entreprises de radiodiffusion en cause ainsi que du niveau de ressources dont dispose la MHL au titre de la programmation, de la gestion, des finances et des techniques.

Le Conseil a aussi établi que la MHL, en se départissant de certaines entreprises de radiodiffusion et grâce à l'approbation de ces transactions, réalise un gain financier en acquérant des actifs d'une valeur de 21 200 000 $ de plus que le prix qu'elle a payé pour les actions de la Selkirk. Il lui a ordonné d'investir cette somme dans un fonds d'immobilisation devant servir à renforcer et à améliorer le système canadien de radiodiffusion.

Un sommaire de cette transaction complexe se trouve dans l'avis public CRTC 1989-110. Dans un premier temps, le Conseil a approuvé l'acquisition par la MHA de toutes les actions avec droit de vote de la Selkirk. Dans un deuxième temps, il a approuvé la restructuration de l'actif de la Selkirk en un certain nombre de nouvelles entreprises. La MHL a demandé l'autorisation de conserver quelques-unes de ces nouvelles entreprises. Par contre, le Conseil a rejeté une demande présentée par la 163831 Canada Inc., filiale à part entière de la Selkirk, en vue d'acquérir l'actif de CKVL et de CKOI-FM Montréal de la Radio Futura Ltée (Décision CRTC 89-767).

Le Conseil a rejeté une demande présentée par la MHA en vue de transférer le contrôle de la Niagara Television Limited, titulaire de CHCH-TV Hamilton, à la CFPL Broadcasting Limited. L'insuffisance du plan d'entreprise de CFPL portant sur l'orientation future de la station préoccupait le Conseil (Décision CRTC 89-768).

La demande de la WIC visant à acquérir deux stations radiophoniques d'Edmonton a également été rejetée (Décision CRTC 89-770). Cependant, sa demande visant à acquérir les intérêts en télévision que la Selkirk détenait auparavant en Colombie-Britannique et en Alberta a été approuvée (Décision CRTC 89-769). De même, une demande présentée par la Rogers en vue d'acquérir certains intérêts en radio que la Selkirk détenait auparavant en Colombie-Britannique et en Alberta a été approuvée (Décision CRTC 89-771).

Par suite de toutes ces transactions, la MHL détiendra le contrôle effectif de CHCH-TV Hamilton, de CFNY-FM Brampton, de la Ottawa Cablevision Limited et de la Pembroke Cablevision Limited ainsi que des stations radiophoniques d'Edmonton CIRK-FM et CJCA. Cependant, le Conseil a ordonné à la MHA de revenir devant lui, dans les six mois, avec des demandes visant à obtenir l'autorisation de se départir des deux stations d'Edmonton en faveur d'une tierce partie et de lui présenter un bloc d'avantages et un plan d'entreprise

pour CHCH-TV ou de lui présenter, toujours dans les six mois, une demande visant à obtenir l'autorisation de se départir de la station de Hamilton.

De l'avis du Conseil, le transfert de contrôle n'entraînera pas de concentration indue de la propriété ou de la copropriété des médias. Il estime que la diversité des voix de radiodiffusion présentes dans les diverses collectivités en cause est suffisante pour garantir que les résidants continuent d'avoir accès à divers points de vue sur des questions d'intérêt public.

Les demandes présentées par la Kenwall Communications en vue d'acquérir l'actif de CHCH-TV Hamilton et de CFPL-TV London doivent être entendues à l'audience publique qui aura lieu à Hamilton le 13 juin 1990.

La Rogers Cable T.V. Limited acquiert le contrôle de la Western Cablesystems Ltd. et de la M.S.A. Cablesystems Ltd.

Le 6 février 1990, le CRTC a approuvé des demandes visant le transfert d'actions de la Western Cablevision Limited, société mère de la Western Cablesystems Ltd., et de la M.S.A. Cablesystems Ltd. à la Rogers Cable T.V. Limited, filiale à part entière de la Rogers (Décision CRTC 90-84). Grâce à cette transaction, à laquelle est associé un prix d'achat s'élevant à environ 56 millions de dollars, la Rogers a acquis le contrôle exclusif des entreprises de télédistribution qui desservent Abbotsford, Clearbrook, Surrey et New Westminster (Colombie-Britannique).

La Rogers a proposé un bloc d'avantages évalué à 11 220 000 $ sur une période de cinq ans qui comprend, entre autres, des améliorations importantes aux canaux communautaires, sur les plans de la technique et de la programmation, et trois séries d'émissions spéciales devant être conçues et produites dans les zones de desserte de New Westminster et d'Abbotsford. Parmi les autres avantages, notons une subvention d'exploitation pour un service de lecture s'adressant aux aveugles, aux handicapés visuels et aux personnes incapables de lire les imprimés, et la prestation d'installations de sous-titrage codé.

Le Conseil a conclu que ces propositions procureraient des avantages considérables qui l'emportent sur les inconvénients possibles d'une concentration accrue de la propriété. Les abonnés profiteront d'un plus grand et d'un meilleur accès à des émissions communautaires de qualité. De plus, cette décision permettra aux entreprises de mieux se placer pour continuer à faire face à l'environnement hautement concurrentiel dans lequel les communications évolueront demain.

GÉNÉRALITÉS
DES EFFORTS QUI SE POURSUIVENT

Projet de politique en matière de radiotélédiffusion autochtone

Le 2 février 1990, le Conseil a proposé une nouvelle politique rationalisée à l'égard de la radiotélédiffusion autochtone et a lancé un appel d'observations à ce sujet (Avis public CRTC 1990-12).

Les nouvelles propositions marquent l'aboutissement d'une décennie d'expériences, de nombreuses audiences publiques et études détaillées, commençant par le rapport Therrien publié en juillet 1980. Elles traitent de sujets comme les définitions de station, d'émission et de musique autochtones; l'établissement de classes de licences de radiotélédiffusion autochtone, la nécessité ou non d'exiger une promesse de réalisation et dans quels cas; et la place de la publicité dans les stations autochtones. Il a également été question du règlement des conflits avec les radiodiffuseurs privés, de l'essor de la musique autochtone et de la distribution des émissions autochtones.

PROJET DE POLITIQUE EN MATIÈRE DE RADIOTÉLÉDIFFUSION AUTOCHTONE

COMMENTAIRES DE CERTAINS RADIODIFFUSEURS AUTOCHTONES :

"C'est probablement la première fois dans l'histoire canadienne qu'un organisme gouvernemental reconnaît dans pareille mesure les droits et la capacité des peuples autochtones de diriger leur destin."
— La Native Communivations Society of the Western NWT

"Au nom de notre conseil d'administration et de nos employés, j'aimerais féliciter le Conseil et son personnel pour cette politique solide mais souple. Les principes endossés dans cette politique démontrent clairement que le Conseil est non seulement à l'écoute de nos préoccupations mais qu'il entreprend un action positive."
— La Northern Native Broadcasting British Columbia

"C'est le document le plus équitable à avoir été produit pour favoriser la radiodiffusion autochtone."
—La National Aboriginal Communications Society

"Nous sommes très satisfaits de cette politique qui vise à offrir un service pertinent aux peuples autochtones."
—La Wawatay Native Communications Society

Le Conseil estime essentiel que les radiotélédiffuseurs autochtones évoluent dans un environnement souple et adaptable, dans un cadre qui tient compte des besoins particuliers de leurs auditoires et qui minimise le fardeau de la réglementation.

Le Conseil encourage également les entrepreneurs autochtones à participer pleinement à tous les aspects de la radiodiffusion. Il appuie fortement le principe voulant que ces radiotélédiffuseurs occupent la place qui leur revient au sein du système canadien de radiodiffusion, leur permettant ainsi de contribuer davantage à la mise en valeur et à la protection de leurs langues et de leurs cultures par le truchement d'émissions de radio et de télévision et, somme toute, de créer un milieu où artistes et musiciens, auteurs et producteurs peuvent s'épanouir.

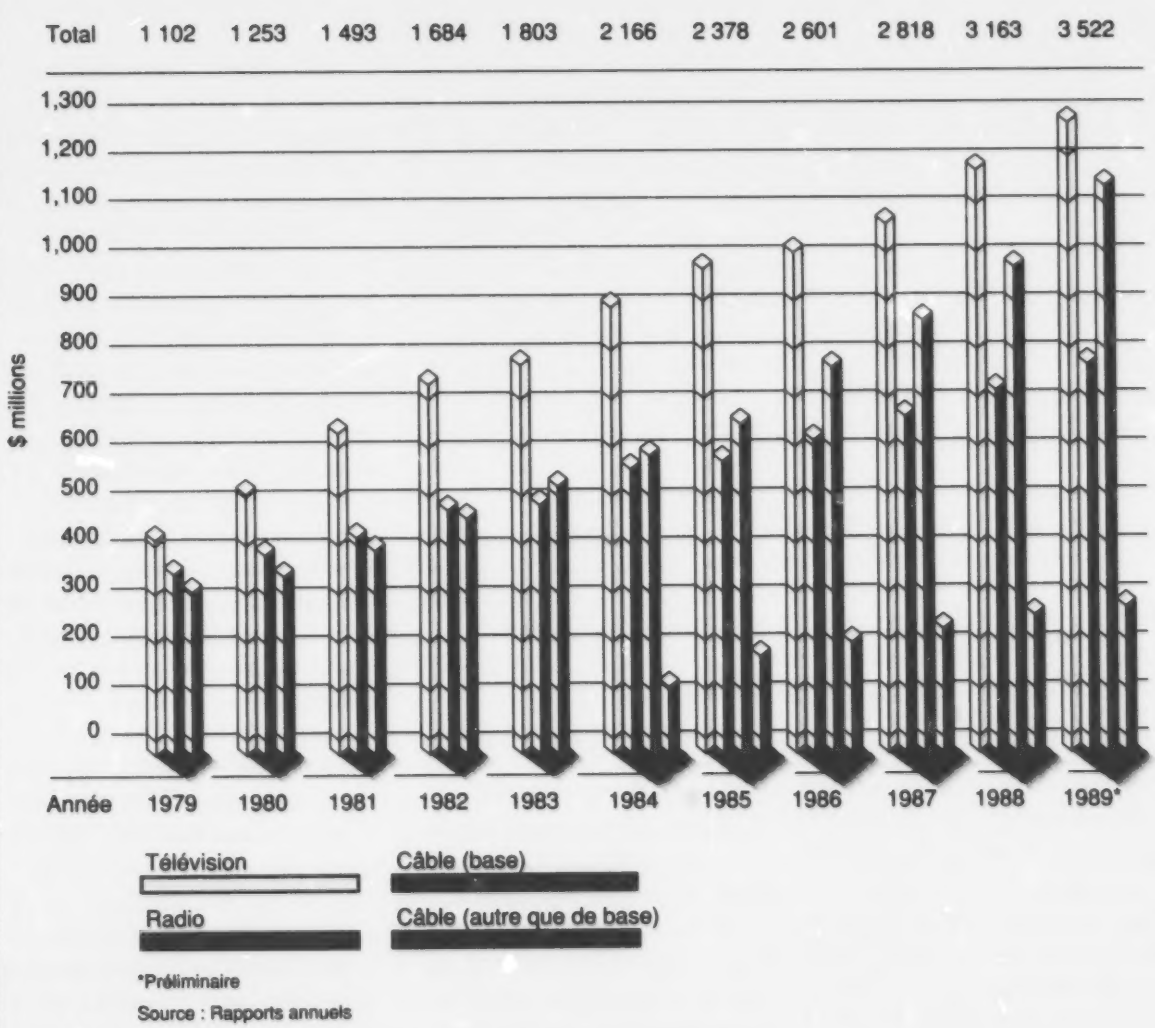
RÉSEAUX D'ÉMISSIONS SONORES POUR LES AVEUGLES, LES HANDICAPÉS VISUELS ET LES PERSONNES INCAPABLES DE LIRE LES IMPRIMÉS

Le 15 février 1990, le Conseil a refusé à regret les demandes présentées par M. Gerry Dirks, représentant une compagnie constituée à la suite de l'audience sous le nom de The National Broadcast Reading Service Inc. (la NBRS) (Décision CRTC 90-93). La NBRS a demandé l'autorisation d'exploiter des réseaux nationaux d'émissions sonores de langues anglaise et française, s'adressant spécifiquement aux handicapés visuels, aux personnes incapables de lire les imprimés et aux aveugles. Le service aurait permis aux télédistributeurs et aux stations de radio MF de le distribuer, par satellite, à leurs canaux d'exploitation multiplexe des communications secondaires (EMCS).

Les demandes, telles que déposées, comportaient des lacunes à plusieurs chapitres, notamment la structure organisationnelle et la responsabilité à l'égard de la programmation. La requérante n'a pas réussi non plus à prouver que le service répondrait aux besoins des usagers canadiens et à leurs souhaits en matière de nouvelles et d'information.

Reconnaissant l'intérêt et le besoin pour ce genre de service, le Conseil encourage fortement les parties à

RADIODIFFUSION PRIVÉE — REVENU TOTAL



*Préliminaire

Source : Rapports annuels

soumettre de nouvelles demandes dans les plus brefs délais. La NBRS et La Magnétothèque ont déposé de nouvelles demandes qui ont été entendues lors de l'audience publique du 13 juin 1990 à Hamilton.

En outre, le Conseil a publié un projet de modification du *Règlement de 1986 sur la télédistribution* (Avis public CRTC 1990-18). Lorsque sanctionnée, cette modification permettra aux télédistributeurs d'offrir sans approbation préalable la programmation de tout réseau national d'émissions sonores approuvé par le Conseil.

Stéréotypes sexuels

Au cours de 1989-1990, le Conseil a poursuivi sa surveillance des efforts déployés par les radiodiffuseurs pour éliminer les stéréotypes sexuels. Son Comité interne des stéréotypes sexuels se réunit régulièrement et entretient le dialogue avec les radiodiffuseurs et les annonceurs.

La Société Radio-Canada, l'Association canadienne des radiodiffuseurs (l'ACR) et la Fondation canadienne de la publicité soumettent, pour étude par le Conseil, des rapports annuels sur leurs activités relatives aux stéréotypes sexuels ainsi que des rapports semi-annuels sur les plaintes.

Entre le 1er avril 1989 et le 31 mars 1990, le Conseil a reçu 51 observations écrites du public sur les stéréotypes sexuels. Trente-trois avaient trait à des émissions et à des annonces télévisées, tandis que sept visaient la radio, dix traitaient de services spécialisés et une portait sur des préoccupations générales. À une seule exception, les observations concernaient des émissions de langue anglaise. En outre, toutes les plaintes ont été réglées à la satisfaction du Conseil.

En janvier 1990, l'ACR a soumis au Conseil les lignes directrices révisées de l'industrie à l'égard des stéréotypes sexuels. Le Comité interne en fait actuellement l'étude.

Analyse de contenu de la représentation des hommes et des femmes dans les médias de la radiodiffusion

En novembre 1988, le Conseil a choisi l'Erin Research Inc. pour reprendre l'étude de 1984 qui évaluait la représentation des hommes et des femmes dans le système canadien de radiodiffusion. L'enregistrement du matériel radiotélédiffusé qui sera analysé a été fait à l'automne de 1988.

Les rapports sur la représentation des hommes et des femmes dans les émissions de radio et de télévision et dans la publicité devaient être soumis au Conseil au début de 1990. Le travail a dû être retardé, cependant, afin de déterminer la meilleure façon de comparer les données de 1984 et de 1988. Les résultats de l'étude devraient maintenant parvenir au Conseil plus tard en au cours de l'année.

Comité des normes de la radiodiffusion

Le 22 septembre 1988, dans l'avis public CRTC 1988-159, le Conseil a approuvé la proposition de l'ACR visant la création d'un organisme de l'industrie chargé d'élaborer, de modifier et d'administrer les lignes directrices afin de favoriser une programmation de très haute qualité et de s'occuper des questions sociales. Pour assurer la conformité, informer le public et donner suite aux plaintes, on a proposé d'établir un bureau national et cinq conseils nationaux. Au printemps de 1990, l'ACR a annoncé les noms de ceux et celles qui siègent aux six conseils. Le 22 mai 1990, Mme Mimi Fullerton a été nommée présidente du Comité canadien des normes de la radiotélévision.

TÉLÉCOMMUNICATIONS
DES CHANGEMENTS RETENTISSANTS

Dans le passé, divers niveaux de gouvernement étaient chargés de réglementer les télécommunications. Les grandes compagnies de téléphone de l'Ontario, du Québec, de la Colombie-Britannique, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest étaient assujetties — et le sont toujours — à la réglementation fédérale. Les compagnies des provinces atlantiques et des Prairies relevaient, pour leur part, des gouvernements provinciaux.

En août 1989, la Cour suprême a jugé que l'Alberta Government Telephones (l'AGT) et, implicitement, tous les autres membres de Telecom Canada, étaient de compétence fédérale. L'AGT serait alors assujettie à la juridiction du CRTC si elle n'était pas une société d'État et, par voie de conséquence, exempte de l'application de la *Loi sur les chemins de fer*. Le Manitoba Telephone System et la Sasktel, également sociétés d'État, ne sont pas implicitement assujettis à la juridiction du Conseil à l'heure actuelle. Par contre, les autres membres de Telecom Canada le sont, notamment la Island Telephone Company Limited, la Newfoundland Telephone Company Limited, la Maritime Telegraph and Telephone Company et la New Brunswick Telephone Company Limited. Ces quatre compagnies étaient auparavant réglementées par les régies des services publics des provinces atlantiques.

En octobre 1989, le Ministre des Communications a déposé devant le Parlement le projet de loi C-41 pour faire en sorte que la *Loi sur les chemins de fer* s'applique aux sociétés d'État provinciales. Lorsque cette loi entrera en vigueur, le Conseil réglementera le Manitoba Telephone System, la Sasktel et l'AGT. Pour plus de détails, voir le chapitre des Litiges — Questions de télécommunications.

Le Conseil reconnaît qu'il faut s'assurer que la transition se fasse en douceur et que les circonstances et préoccupations régionales soient prises en compte. Il faudra examiner les circonstances particulières à chaque région lorsque l'on se prononcera sur des questions de réglementation. Ce n'est pas d'hier que le Conseil réglemente des compagnies de télécommunications situées dans diverses régions, de la Colombie-Britannique aux Territoires, en passant par les régions moins peuplées de Terre-Neuve.

Depuis le mois d'août dernier, les conseillers et les employés ont rencontré plusieurs fois chaque compagnie de téléphone de l'Atlantique afin que chacun se familiarise avec les pratiques d'exploitation et les exigences de l'autre. Ces compagnies ont déposé auprès du Conseil leurs tarifs en vigueur. Des instances portant sur des majorations du tarif général, qui exigent la tenue d'audiences publiques, sont prévues pour trois des compagnies. Les audiences auront lieu dans la province d'exploitation de chacune d'elles. Le Conseil a augmenté ses effectifs du côté des télécommunications afin d'éviter que le processus de réglementation ne soit retardé. Il est constamment à la recherche de nouveaux moyens de rationaliser ses activités.

LES TARIFS
DES MESSAGES CHIFFRÉS

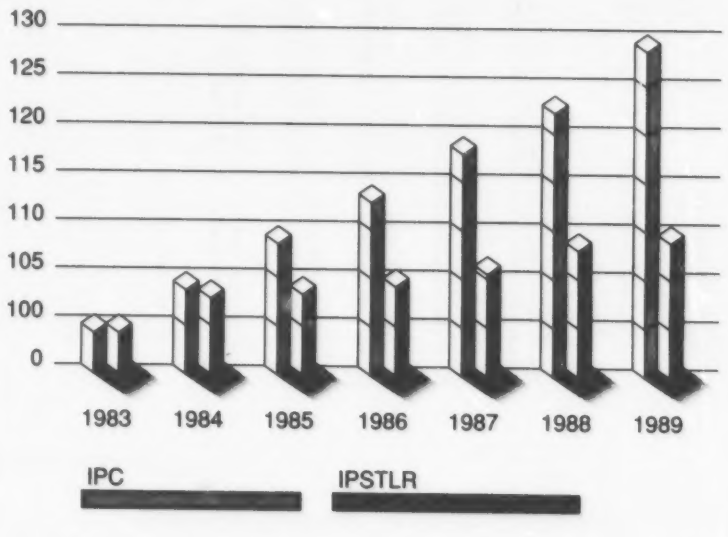
NOUVEAUX TARIFS APPLICABLES AUX SERVICES RÉSEAU CONCURRENTIELS DE BELL ET DE LA B.C. TEL

Le 15 mai 1989, le CRTC a approuvé des majorations des tarifs applicables aux services réseau concurrentiels de Bell Canada (Bell) et de la Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique (la B.C. Tel) à compter du 5 juin 1989 (Décision

Télécom CRTC 89-6). Ces services réseau, notamment Dataroute, Datapac, les lignes directes, iNet et Envoy, livrent concurrence, à divers degrés, aux services d'Unitel Communications Inc. (anciennement Télécommunications CNCP), de la B.C. Rail et de Télésat Canada.

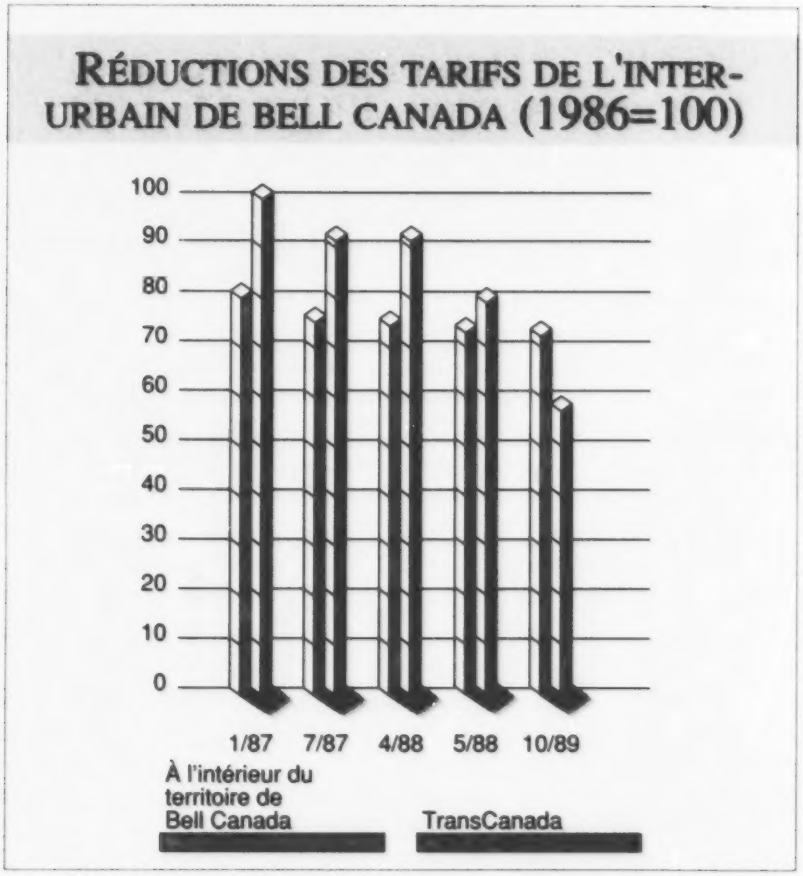
Les tarifs approuvés comprennent, entre autres, des majorations correspondant au total à une majoration moyenne de 3,3 pour cent pour Dataroute, de 5,9 pour cent pour Datapac et de 4,9 pour cent pour le service analogique interprovincial de lignes téléphoniques directes. Bell et la B.C. Tel avaient également proposé d'instaurer un supplément d'accès, par l'entremise des lignes du service 800, de 0,30 $ la minute, aux services Envoy 100 et iNet 000, au service amélioré de messagerie électronique et aux systèmes d'accès aux bases de données. Cette mesure aurait touché les abonnés des régions éloignées. Le Conseil a rejeté cette proposition et il a décidé au lieu qu'un supplément de 0,15 $ la minute pour ce service serait raisonnable. D'autres majorations s'appliquaient à l'accès aux services d'information iNet 2000, soit des hausses de frais de 6,60 $ à 8,40 $ l'heure (27 pour cent) durant les heures de pointe, et de 4,95 $ à 6,00 $ (21 pour cent) pendant d'autres périodes. Les tarifs applicables à l'option non interactive d'Envoy ont été majorés entre 14 pour cent et 28 pour cent.

L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION (IPC) C. L'INDICE DES PRIX POUR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE LOCAL RÉSIDENTIEL DE BELL (IPSTLR) (1983=100)



Source : Rapport annuel

Ces majorations aux tarifs applicables aux services réseau concurrentiels s'ajoutent aux majorations concernant les services dans les territoires de Bell et de la B.C. Tel que le Conseil avait ordonnées provisoirement à l'automne 1988 et qu'il a, le 15 mai 1989, approuvées définitivement. Ces majorations s'établissent en moyenne à 8 pour cent pour le service analogique de ligne téléphonique directe et à 23 pour cent pour les services analogiques de ligne directe de transmission de données de Bell; et une majoration générale de 18 pour cent pour la B.C. Tel.



Cette décision tient compte des objectifs du Conseil, soit d'assurer que les pratiques de tarification des services concurrentiels sont équitables et que les tarifs applicables aux services téléphoniques monopolistiques sont le plus bas possible.

CHUTE DES TARIFS APPLICABLES AUX APPELS OUTRE-MER

Le 30 mai 1989, le CRTC a rejeté une requête présentée par Téléglobe Canada Inc. (Téléglobe) en vue de réduire de 4,7 pour cent les tarifs des appels téléphoniques outre-mer. Il lui a ordonné de déposer un nouveau projet visant à réduire ces tarifs de 7,5 pour cent en moyenne à compter du 1er juillet (Lettre-décision Télécom CRTC 89-12).

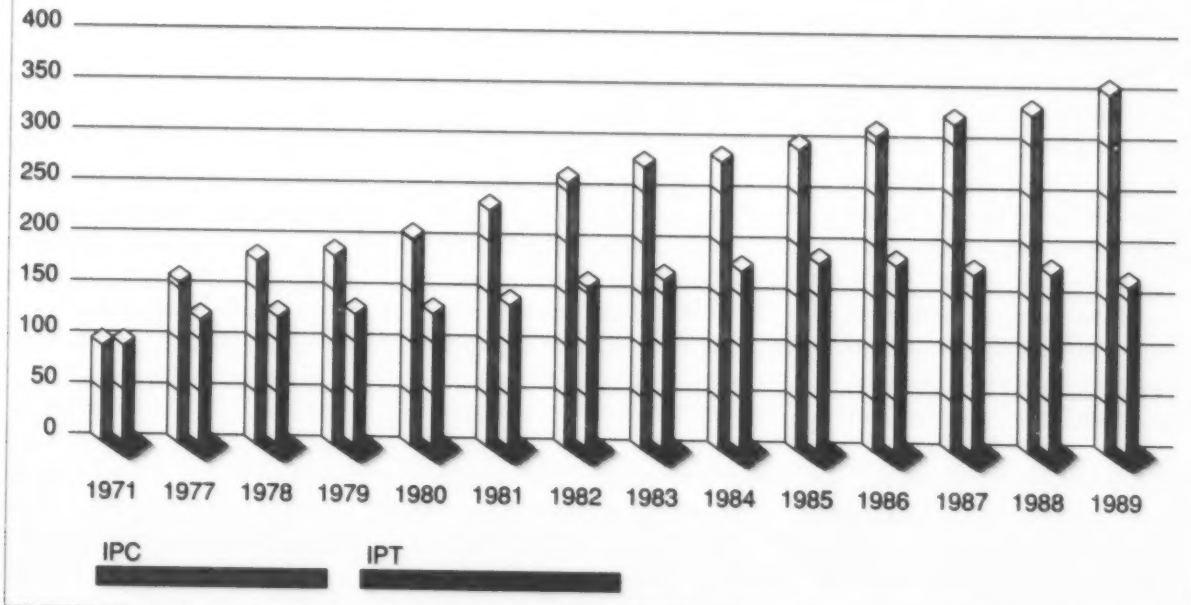
L'excellent rendement du dollar canadien à cette époque par rapport à un grand nombre de devises étrangères ainsi que la croissance phénoménale de la demande pour les appels outre-mer permettraient à Téléglobe de réaliser un taux de rendement beaucoup plus élevé que prévu. Malgré la réduction tarifaire de 7,5 pour cent stipulée par le Conseil, le taux de rendement de l'avoir des détenteurs d'actions ordinaires de Téléglobe devrait se situer en moyenne, en 1988 et 1989, à l'échelon supérieur de la marge admissible, soit entre 12,9 pour cent et 14,9 pour cent. Les nouveaux tarifs outre-mer seraient en moyenne 33 pour cent inférieurs à ceux qui étaient en vigueur au moment où Téléglobe a été privatisée en 1987 et assujettie à la juridiction du Conseil.

Par la suite, le 9 novembre 1989, le CRTC a ordonné à Téléglobe de déposer des révisions tarifaires prévoyant une autre réduction tarifaire de 1,8 pour cent en moyenne applicable aux appels outre-mer, à compter du 1er janvier 1990. On prévoit que ces réductions feront tomber les revenus d'exploitation de Téléglobe de 15,6 millions de dollars en 1990 (Lettre-décision Télécom CRTC 89-23).

Le Conseil tenait à ce que les abonnés bénéficient sur-le-champ de la réduction des revenus excédentaires de la compagnie par des tarifs moins élevés pour les appels outre-mer.

Au cours de 1988, le Conseil a approuvé trois autres réductions des tarifs de Téléglobe s'établissant en moyenne à 13,5 pour cent le 1er janvier; à 12 pour cent le 1er juin; et à 5 pour cent le 1er septembre.

COMPARAISON ENTRE L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION (IPC) ET L'INDICE DES PRIX DE TÉLÉPHONE (IPT) (1971=100)



Depuis le 1er janvier 1988, le total des réductions des tarifs applicables aux appels outre-mer correspond à environ 35 pour cent.

Le CRTC a aussi ordonné à Téléglobe de déposer des propositions concernant ses arrangements de gestion de caisse avec sa société-mère, la Memotec Data Inc. Cette mesure visait à protéger les intérêts des abonnés.

RÉDUCTION DES TARIFS DE L'INTERURBAIN

Le 21 septembre 1989, le CRTC a approuvé des réductions aux tarifs de l'interurbain pour les abonnés de Bell, de la B.C. Tel et de la Norouestel, à compter du 2 octobre 1989 (Lettre-décision Télécom CRTC 89-19).

Les abonnés de Bell profitent de réductions des tarifs de l'interurbain transcanadien et des tarifs de l'interurbain dans son territoire atteignant en moyenne 16,5 pour cent et 2,2 pour cent, respectivement. Pour leur part, les abonnés de la B.C. Tel profitent de réductions moyennes de 12,9 pour cent sur les appels de l'interurbain transcanadien. Ces réductions portent à environ 42 pour cent, depuis le 1er juillet 1987, le total des réductions des tarifs transcanadiens de chacune des deux compagnies. Bell et la B.C. Tel ont également instauré des réductions moyennes de 9,6 pour cent et de 14,7 pour cent, respectivement, de leurs tarifs applicables au service 800 Canada-É.-U. Quant aux abonnés

COMPARAISON DES REVENUS, DES DÉPENSES ET DE L'ACTIF DES SOCIÉTÉS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS RÉGIES PAR LE CRTC PAR RAPPORT À D'AUTRES SOCIÉTÉS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

En milliards de dollars	Total des revenus d'exploitation		Total des dépenses d'exploitation		Total de l'actif	
	Régies par le CRTC	Autres entreprises	Régies par le CRTC	Autres entreprises	Régies par le CRTC	Autres entreprises
1976	2,56	1,03	1,87	0,75	7,86	3,45
1977	2,88	1,22	2,13	0,88	8,58	3,89
1978	3,32	1,41	2,40	1,00	10,07	4,40
1979	3,81	1,65	2,79	1,18	11,02	4,94
1980	4,32	1,91	3,22	1,37	12,16	5,38
1981	5,14	2,20	3,79	1,63	13,29	6,00
1982	5,81	2,50	4,36	1,88	14,23	6,55
1983	6,39	2,71	4,70	2,00	14,62	6,80
1984	6,98	2,98	5,10	2,16	15,33	7,12
1985	7,53	3,30	5,47	2,37	16,00	7,25
1986	8,12	3,51	5,91	2,53	16,87	7,61
1987	8,61	3,29	6,25	2,45	18,42	7,49
1988	8,92	3,61	6,60	2,74	19,64	8,11
1989(1)	10,79	2,91	8,04	2,26	23,86	6,41

(1)Auparavant du ressort provincial, les entreprises des provinces atlantiques membres de Télécom Canada sont maintenant régies par le CRTC, suite à la décision de la Cour Suprême du Canada en date du 14 août 1989 portant sur l'Alberta Governement Telephones. On retrouve les statistiques au sujet de ces entreprises à la colonne "Régies par le CRTC".

de la Norouestel, ils ont droit à des réductions moyennes de 3,6 pour cent sur les tarifs applicables aux appels interurbains à des destinations canadiennes situées à l'est de l'Alberta et dans son territoire d'exploitation.

Ces réductions font suite à une décision que le CRTC a rendue en juillet dernier et dans laquelle il a ordonné à ces compagnies et à Téléglobe de transmettre à leurs abonnés les avantages découlant de la réduction des taux d'imposition fédéraux sur les bénéfices des sociétés en juillet 1988 et de la modification de la comptabilisation du passif d'impôts futurs (Décision Télécom CRTC 89-9).

Dans sa décision de juillet 1989, le Conseil a déclaré que les abonnés devraient profiter rapidement de l'allégement du fardeau fiscal des sociétés. Toutefois, il était en même temps soucieux que les ratios financiers des transporteurs n'en subissent pas les effets négatifs. Le Conseil a conclu que le meilleur moyen de répartir ces bénéfices est de continuer

à réduire les tarifs de l'interurbain de façon à ce qu'ils correspondent davantage aux coûts.

Le Conseil ordonne des révisions aux tarifs applicables aux services par satellite

Le 21 décembre 1989, le Conseil a ordonné à Télésat Canada de modifier les tarifs applicables à ses services de communication par satellite. Les tarifs applicables aux services par satellite 6/4 GHz ont été réduits de 7,2 pour cent, tandis que les tarifs applicables aux services 14/12 GHz ont été majorés de 2,8 pour cent (Décision Télécom CRTC 89-16). Ces modifications remplacent les majorations de 5,5 pour cent pour les deux catégories de services que le CRTC avait antérieurement approuvées et qui devaient entrer en vigueur le 1er janvier 1990.

Le Conseil a, en 1985, approuvé une série de majorations tarifaires des services 6/4 GHz de Télésat. Ces majorations, devant entrer en vigueur entre 1985 et 1990, avaient pour objet d'assurer à Télésat un taux de rendement de l'avoir de ses détenteurs d'actions ordinaires (RAO) de 15 pour cent pour ces services. La dernière majoration de cette série, de 5,5 pour cent, est entrée en vigueur le 1er janvier 1990.

En avril 1989, le Conseil a reçu une requête visant à faire examiner les tarifs applicables aux services 6/4 GHz de Télésat. À la suite d'une instance publique, le Conseil a prévu que le taux de RAO pour ces services serait supérieur à la marge approuvée, soit de 13,5 pour cent à 15,5 pour cent. Afin de maintenir le taux de RAO dans la marge prescrite, les tarifs applicables aux services 6/4 GHz sont réduits de 7,2 pour cent.

Une réduction de la charge fiscale de Télésat, résultant de modifications apportées aux dispositions relatives au passif d'impôts futurs, est aussi entrée en ligne de compte dans les modifications tarifaires approuvées. À l'heure actuelle, le montant de ces impôts futurs est calculé sur une base annuelle, au taux d'imposition en vigueur pour l'année en cause, puis il est imputé aux abonnés comme partie intégrante des frais exigés d'eux. Cette modification à la méthode de calcul ainsi que la réduction marquée du taux d'imposition fédéral sur les bénéfices des sociétés, en vigueur le 1er juillet 1988, ont réduit le montant de ces impôts futurs, ce qui a valu un excédent à la compagnie. C'est cet excédent qui a permis au Conseil de réduire de 5,5 pour cent à 2,8 pour cent la majoration des tarifs applicables aux services 14/12 GHz. Il a aussi contribué à la réduction des tarifs applicables aux services 6/4 GHz.

Remboursement supplémentaire aux abonnés de Bell Canada

Le 5 mars 1990, le CRTC a ordonné à Bell de rembourser une somme d'environ 12 millions de dollars à quelque 6,5 millions d'abonnés inscrits au 1er mai 1990 (Lettre-décision Télécom CRTC 90-2).

Le Conseil tenait fermement à ce que la partie non réclamée du crédit forfaitaire de 206 millions de dollars, plus les intérêts, ne reviennent pas à la compagnie. Selon lui, tous les abonnés se trouvant dans le territoire de Bell doivent en profiter en recevant un remboursement supplémentaire.

En octobre 1986, le Conseil avait ordonné à Bell de rembourser la somme de 206 millions de dollars en revenus excédentaires, en accordant à chaque abonné inscrit au 14 octobre 1986 un crédit forfaitaire (Décision Télécom CRTC 86-17). La compagnie en a appelé de la décision auprès de la Cour suprême du Canada qui a, le 22 juin 1989, confirmé l'ordonnance du Conseil.

Pour la plupart des abonnés, le premier versement de Bell équivalait à peu près à deux mois de service de base. Pour plus de détails, voir le chapitre des Litiges — Questions de télécommunications.

Les projets de majorations tarifaires de la Newfoundland Telephone sont suspendus

Le 30 mars 1990, le Conseil a approuvé de façon provisoire et ce, à compter du 1er avril 1990, tous les tarifs actuels de la Newfoundland Telephone Company (la Nfld Tel). Dans la même décision, le Conseil a rejeté la requête que la Nfld Tel a présentée le 28 décembre 1989 en vue d'ajouter, à titre provisoire, des frais de 0,15 $ à chaque appel interurbain intraprovincial fait entre les 1er avril et 15 juillet 1990 (Décision Télécom CRTC 90-6). Le Conseil n'était pas persuadé que la compagnie subirait un préjudice financier important si ces frais additionnels n'étaient pas appliqués immédiatement.

Le 12 janvier 1990, la Nfld Tel avait également déposé une requête visant à majorer son tarif général à partir du 16 juillet 1990. Les tarifs et les besoins en revenus de la compagnie pour 1990 et 1991 seront étudiés en profondeur dans le cadre d'une audience publique qui a eu lieu à St. John's, le 15 mai 1990. Toutes les parties intéressées et le grand public auront alors eu l'occasion d'exprimer leurs points de vue.
Le Conseil est très sensible aux considérations régionales qui entourent une majoration tarifaire générale et il est très conscient des répercussions directes de ses décisions sur les abonnés et la compagnie en cause.

Grâce à l'approbation provisoire des tarifs de la Nfld Tel à compter du 1er avril 1990, le Conseil sera en mesure d'étudier l'approbation définitive des tarifs qui permettraient à la compagnie d'obtenir les résultats financiers qu'elle a avancés.

SERVICES
ON VOUS ÉCOUTE

Compatibilité des téléphones avec les appareils auditifs

Le 31 mai 1989, le CRTC a demandé officiellement au Comité consultatif du programme de raccordement de terminaux (le CCPRT) de revoir ses exigences techniques de manière à exiger que les téléphones soient compatibles avec les appareils auditifs avant d'être homologués aux fins d'utilisation avec les réseaux téléphoniques des compagnies de téléphone de juridiction fédérale (Bell Canada, la B.C. Tel et la Norouestel) (Décision Télécom CRTC 89-7).

Le Conseil estime que la modification des normes techniques du CCPRT représente la façon la plus pratique et la plus opportune de garantir aux malentendants du Canada le meilleur accès possible aux téléphones compatibles.

Créé il y a une décennie, le CCPRT est un comité coopératif bénévole présidé par le ministère des Communications (le MDC). Il est composé de représentants des compagnies de téléphone, des fabricants et des distributeurs d'équipement téléphonique, des utilisateurs et des gouvernements provinciaux. Le MDC homologue, conformément aux normes du CCPRT, l'équipement terminal raccordé aux réseaux téléphoniques.

Depuis le début des années 1980, le Conseil permet aux abonnés de raccorder leurs propres téléphones aux lignes téléphoniques des transporteurs de réglementation fédérale, pourvu que le MDC les ait homologués. L'ancienne norme de protection de réseau du CCPRT n'exigeait pas que les téléphones soient compatibles avec les appareils auditifs. Par contre, la norme NH-03 révisée l'exige.

Messages à la carte : le service 976 est maintenu

Le 14 novembre 1989, le CRTC a rejeté la requête que Bell avait déposée en vue de mettre fin à son service 976 car, selon lui, la compagnie doit étudier la possibilité d'offrir le service sous une forme modifiée (Décision Télécom CRTC 89-14). Ce service permet aux abonnés de Bell de composer certains numéros de téléphone commençant par 976 et d'écouter des messages en direct ou

pré-enregistrés fournis par des commanditaires et portant sur des sujets aussi variés que la santé et les sports. L'appelant est ensuite facturé pour chaque numéro 976 composé.

Bell avait soutenu que le service ne serait pas rentable et que les abonnés en semblent très insatisfaits. D'après le Conseil, cependant, la compagnie n'a pas été en mesure de prouver ses arguments.

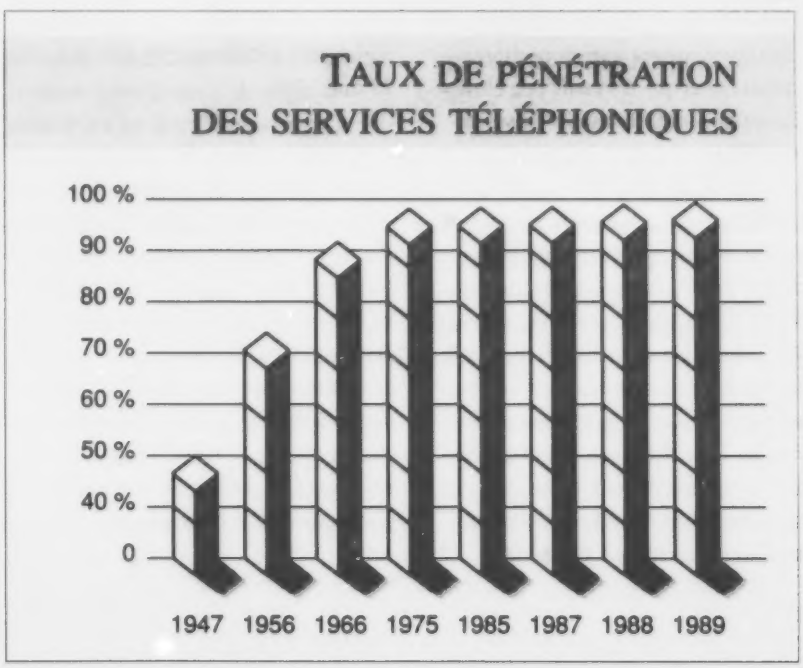
Le Conseil estime que l'annulation d'un service potentiellement rentable est une solution extrême à des problèmes auxquels une compagnie de téléphone peut faire face. Selon lui, il est raisonnable de s'attendre à ce que Bell modifie le service 976 de façon à le rentabiliser.

Tout comme dans d'autres décisions portant sur le service 976, le Conseil a souligné l'importance de protéger les abonnés. Il a conclu que, si le service 976 est gardé sous une forme modifiée comme il l'a proposé, les abonnés seraient protégés contre des frais imprévus du service 976 grâce à la radiation de ces frais, la première fois qu'ils se produisent, s'ils sont raisonnablement contestés. Le Conseil a ordonné à Bell comme autre moyen de protéger les abonnés, de déposer des tarifs pour le blocage des appels qui rend impossible la composition des numéros 976 aux abonnés qui ne désirent pas ce service.

Nouveaux services de télécommunications pour les entreprises

Le 14 décembre 1989, le CRTC a ordonné à Bell Canada, à la B.C. Tel et à Unitel Communications Inc. d'accorder à ses clients intéressés l'accès à des services de télécommunications de grande capacité non découpés en voies (Lettre-décision Télécom CRTC 89-27). Ces services de ligne directe loués peuvent être utilisés pour permettre des centaines de conversations téléphoniques simultanées. Ils permettent également les vidéo-conférences, l'imagerie médicale, la visualisation de chèques ou la transmission de données à très grand volume. Ces services étaient auparavant offerts exclusivement à Téléglobe Canada et à d'autres transporteurs à des tarifs bien inférieurs à ceux qui s'appliquent aux services comparables offerts au grand public en vertu des tarifs généraux des transporteurs.

Les entreprises pourront maintenant bénéficier elles aussi de ces nouveaux services de télécommunications leur permettant d'atteindre une plus grande efficacité et d'élaborer des applications comparables à celles que l'on trouvent aux États-Unis.



APPROBATION DU SERVICE AVANTAGE - SERVICE INTERURBAIN D'AFFAIRES À TARIFS RÉDUITS CANADA/ ÉTATS-UNIS

Le 15 février 1990, le CRTC a approuvé des requêtes de Bell et de la B.C. Tel visant à introduire le service Avantage. Il s'agit d'un service interurbain à tarifs réduits à destination des États-Unis qui permet aux entreprises de réaliser d'importantes économies (Décision Télécom CRTC 90-1).

Selon le Conseil, le service Avantage profitera aux compagnies canadiennes qui ont de nombreuses relations d'affaires avec les États-Unis. Elles verront les coûts de leurs communications transfrontalières réduits sans que les tarifs peu élevés du service local de base n'en soient modifiés.

Bell et la B.C. Tel offrent le service Avantage aux abonnés qui font des appels par l'interurbain automatique à destination des États-Unis (sauf l'Alaska et Hawaï), entre 8 h et 18 h, du lundi au samedi. Les frais d'abonnement du service étant non périodiques, les réductions seront basées sur le volume de frais admissibles et s'appliqueront à des factures mensuelles supérieures à 400 $. Ces réductions s'établiront à 15 pour cent pour les frais entre 400 $ et 1 500 $, à 17 pour cent pour les frais entre 1 500 $ et 3 500 $, et à 20 pour cent pour les frais dépassant 3 500 $.

Bell et la B.C. Tel ont mis en oeuvre le service Avantage le 19 mars et le 2 avril 1990, respectivement.

ASSOUPLISSEMENT DES RÈGLES RELATIVES À LA REVENTE ET AU PARTAGE

Le 1er mars 1990, le CRTC a décidé d'assouplir davantage ses règles relatives à la revente et au partage de services de réseaux privés utilisés dans le but de dispenser des services téléphoniques interurbains (Décision Télécom CRTC 90-3). Les nouvelles règles sont entrées en vigueur le 29 mai 1990.

Ces règles permettront aux compagnies de louer des lignes directes interurbaines de Bell Canada, de la B.C. Tel, d'Unitel Communications Inc. et de Télésat Canada dans le but de fournir, de façon concurrentielle, divers services téléphoniques et de transmission de données. La décision ne change en rien les restrictions imposées à l'heure actuelle à la revente et au partage du service téléphonique public interurbain.

Cette libéralisation créera de nombreux avantages et incitatifs. Les petits utilisateurs en particulier profiteront d'un plus grand choix, d'une plus grande innovation et de prix moins élevés. Ils auront maintenant accès à plusieurs services à rabais et à des options novatrices qui n'étaient auparavant accessibles qu'aux grands utilisateurs de services de télécommunications. De nouvelles occasions s'offrent aux entrepreneurs oeuvrant dans des marchés spécialisés : services intégrés de téléphone, de transmission de données et à valeur ajoutée; ces services sont là à qui veut les exploiter.

Toutefois, la décision ne s'applique pas à la Norouestel. Compte tenu des circonstances uniques qui prévalent dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, le Conseil a conclu qu'il ne convenait pas d'y imposer le même cadre réglementaire que celui qui s'applique dans les territoires de Bell et de la B.C. Tel. Avant d'envisager la modification des règles applicables à la Norouestel, le Conseil devrait disposer de renseignements détaillés sur la nécessité d'imposer des conditions réglementaires semblables ainsi que sur leurs répercussions possibles sur les revenus de la Norouestel.

Comme mentionné précédemment, les tarifs de l'interurbain de Bell et de la B.C. Tel ont chuté au cours des trois dernières années. Par conséquent, une concurrence accrue n'aura qu'un effet limité sur les revenus dont les compagnies de téléphone se servent pour subventionner le service local. Par ailleurs, les revendeurs et les partageurs de certains services téléphoniques interconnectés devront verser un supplément mensuel de 200 $ par voie interurbaine pour aider à compenser la perte de paiements de contribution sur les tarifs locaux.

Le service cellulaire sera dorénavant offert à Terre-Neuve et dans l'Île-du-Prince-Édouard

Le 28 mars 1990, le CRTC a approuvé deux requêtes distinctes de la Rogers Cantel Inc. (la Cantel) visant à lui permettre d'interconnecter son système de radiotéléphone cellulaire aux réseaux de la Nfld Tel et de la Island Telephone Company (la Island Tel) (Décisions Télécom CRTC 90-4 et 90-5).

En 1985, le ministère fédéral des Communications a accordé à la Cantel une licence lui permettant d'offrir un service cellulaire au Canada. Le Conseil estime que la mise sur pied rapide de ce service cellulaire sert les intérêts des habitants de Terre-Neuve et de l'Île-du-Prince-Édouard. Cette décision fait en sorte également que le CRTC sera en mesure d'établir les modalités d'interconnexion cellulaire qui conviennent aux particularités de chaque province.

Les tarifs et les modalités de l'interconnexion de la Cantel seront fondés provisoirement sur ceux qui s'appliquent dans le territoire desservi par Bell Canada. La Nfld Tel et la Island Tel doivent proposer les tarifs définitifs. Les autres modalités seront arrêtées après la tenue de négociations entre les deux compagnies de téléphone et la Cantel. Une fois approuvés, les tarifs définitifs seront rétroactifs à la date d'introduction du service et les rajustements nécessaires y seront alors apportés.

Approbation d'un service de gestion des appels

Le 9 mai 1990, le CRTC a approuvé l'implantation par Bell Canada d'un service de gestion des appels (SGA) pour les abonnés de ligne individuelle des services de résidence et d'affaires (Décision Télécom CRTC 90-10). L'une des options du SGA permet aux utilisateurs d'identifier le numéro de téléphone de la ligne appelante locale et de choisir d'y répondre ou non.

Ce service réduira le nombre d'appels obscènes, offensants ou importuns et donnera, somme toute, aux abonnés plus de contrôle sur leur service téléphonique. Le SGA aidera également les fournisseurs de services d'urgence à identifier l'origine des appels.

Il n'en reste pas moins que le Conseil partage les préoccupations que certaines personnes ont exprimées au sujet de la vie privée des appelants; c'est pourquoi il a imposé des conditions particulières à cet égard.

Une des principales conditions est que quiconque ne veut pas faire afficher son numéro de téléphone peut demander au téléphoniste de composer l'appel local. Cela ne réduira pas l'efficacité du SGA pour ce qui est de décourager les appels obscènes ou offensants, car Bell conservera à des fins de facturation des registres confidentiels des appels faits avec l'assistance du téléphoniste. Le Conseil a ordonné à Bell de lui présenter un tarif établissant les frais applicables à chaque appel composé par le téléphoniste.

En réponse aux préoccupations exprimées au sujet des répercussions du SGA sur la sécurité des victimes de violence conjugale, le CRTC a également ordonné à Bell de lui présenter un tarif visant à permettre aux personnes appelant de maisons d'hébergement pour victimes de violence d'utiliser gratuitement le service d'appel local avec assistance du téléphoniste.

Bell doit déposer le projet de révisions tarifaires, y compris les modalités du service SGA, au plus tard le 26 juin 1990.

Le service de gestion des appels comporte quatre options : l'Afficheur permet de faire afficher le numéro de téléphone d'où provient chaque appel local; le Dépisteur permet au service de sécurité de Bell d'enregistrer, à la demande de l'abonné, des renseignements sur le plus récent appel local d'arrivée; le Mémorisateur permet la recomposition automatique du dernier appel d'arrivée ou de départ; et le Sélecteur permet de bloquer les appels provenant d'au plus 12 numéros de téléphone choisis par l'abonné.

Le nouveau service est facultatif et, pour les abonnés du service de résidence de Bell, la première option du SGA qu'ils choisiront coûtera 4,75 $ par mois. Chaque option supplémentaire reviendra à 2,25 $. Les tarifs correspondants pour les abonnés du service d'affaires seront de 7 $ pour la première option et de 3,50 $ pour chacune des autres.

Bell procédera à l'implantation du SGA à Ottawa, à Hull et à Québec au cours de 1990, puis à Toronto et à Montréal en 1991, pour ensuite passer aux autres centres.

Conformément à l'objectif du CRTC de faire en sorte que la population soit parfaitement tenue au courant des changements apportés à leur service, les abonnés de Bell recevront avec leurs états de compte un encart expliquant en détail le SGA et l'option d'appel local avec assistance du téléphoniste, au moment de l'implantation du service dans leur région. Il sera aussi fait mention de cette dernière option dans le cadre de campagnes de promotion du SGA dans les médias.

Le Conseil a, afin de l'aider à contrôler ce nouveau service, en particulier les questions relatives à la vie privée, demandé à Bell de lui présenter un rapport concernant le SGA tous les six mois.

LITIGES
EN TOUTE JUSTICE

QUESTIONS DE RADIODIFFUSION

POURSUITES ENTAMÉES PAR LE CRTC

La Cour suprême du Canada a accordé la permission d'en appeler de la décision de la Cour d'appel de la Saskatchewan dans la cause de la Reine c. la Nipawin and District Satellite T.V. Inc. et Sylvester N. Zanyk. La Cour d'appel a jugé qu'une entreprise de radiodiffusion est une entreprise d'émission ou de réception de radiodiffusion, que cette entreprise soit ou non à but lucratif ou comprenne un élément commercial (voir les derniers rapports annuels du CRTC pour plus de détails). La date de l'audition n'a pas encore été fixée.

EXPLOITATION D'UNE STATION MF À RIVIÈRE-DU-LOUP

Décision CRTC 88-794

Le 15 février 1989, la Cour d'appel fédérale a accédé à la requête de CIBM-FM d'en appeler de la décision CRTC 88-794 (voir le rapport annuel de l'année passée pour plus de détails). CIBM-FM a déposé son plaidoyer le 30 novembre 1989. La cause sera entendue à Montréal en septembre 1990.

ÉMISSIONS SOUS-TITRÉES POUR LES MALENTENDANTS

Le 5 mai 1989, l'Association canadienne pour les sourds (section C.-B.) et la Greater Vancouver Association of the Deaf ont déposé auprès de la Cour d'appel fédérale des requêtes visant à obtenir l'autorisation d'en appeler des décisions CRTC 89-101 à 89-104 et 89-110. Dans ces décisions, le Conseil a renouvelé les licences de plusieurs stations de télévision exploitées à Vancouver et à Victoria; plus précisément CHAN, CHEK, CKVU, CBUT et CBUFT. Les appelants ont soutenu que le CRTC n'aurait dû renouveler les licences qu'à la condition que les télédiffuseurs rendent toutes leurs émissions accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes. Ils ont ajouté qu'en n'imposant pas cette condition, le CRTC a contrevenu à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Charte canadienne des droits et libertés* et à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le 9 novembre 1989, la Cour d'appel fédérale a accédé à leurs requêtes. Peu après, le 1er décembre, les appelants ont déposé leurs avis d'appel. La date de l'audition n'a pas encore été annoncée.

PUBLICITÉ EN FAVEUR DE LA BIÈRE ET DU VIN

Le 26 janvier 1990, l'Association des distillateurs canadiens a intenté un procès contre le Procureur général du Canada et le CRTC pour contester la validité constitutionnelle de l'article 6 du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*. La requérante a soutenu que l'interdiction relative à la publicité en faveur des spiritueux, des liqueurs ou cordiaux alcoolisés prive les fabricants de spiritueux du droit de faire de la publicité et par conséquent de leur droit d'expression garanti dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Elle a ajouté que ce refus est injuste et discriminatoire parce qu'il défavorise les spiritueux par rapport à la bière et au vin, produits concurrents aux siens. Le plaidoyer de la défense n'a pas encore été déposé.

ACCÈS À L'INFORMATION

Le CRTC favorise fortement la divulgation au public du plus grand nombre de renseignements possible en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le 26 juillet 1989, le CRTC a reçu deux demandes de divulgation de renseignements que la Cablenet Inc.

avait déposés auprès du Conseil. Le Président du CRTC a, le 18 septembre 1989, fait part de son intention de divulguer les documents demandés après avoir pris en compte les objections de la Cablenet. Le 6 octobre 1989, la Cablenet a déposé, en vertu de l'article 44 de la *Loi sur l'accès à l'information*, un avis de présentation de requête en révision de cette décision. La Cablenet a soutenu que les renseignements en cause étaient protégés en vertu de l'article 20 de la Loi et ne pouvaient donc pas être divulgués. Le mois suivant, le 14 novembre, la Cablenet a déposé un avis de désistement de sa poursuite.

Règlement de droits de licence

Le 28 novembre 1989, le Sous-procureur général du Canada a déposé des demandes introductives d'instance contre la Taber Cable Television Limited et la Brooks Community Television Limited exigeant le règlement de droits de licence impayés au Receveur général du Canada, conformément au *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion*. Les deux titulaires doivent 27 561 $ pour trois entreprises de télédistribution exploitées au cours des années 1983, 1984, 1985, 1986 et 1987. Les montants dus ont été payés le 8 mars 1990.

Temps d'antenne réservé à des fins de politique partisane lors d'une élection

La Global Communications Limited, le CTV Television Network Limited et la Société Radio-Canada ont été accusées, dans des témoignages déposés le 19 mai 1989, d'avoir violé l'article 8 du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*. Cet article prévoit que la titulaire doit répartir équitablement, entre les différents partis politiques accrédités et les candidats rivaux représentés à une élection, le temps consacré à la radiodiffusion d'émissions, d'annonces ou d'avis qui exposent la politique d'un parti. Le Parti vert a entamé la poursuite et il a allégué que les accusées ne lui ont pas accordé une place suffisante sur les ondes durant l'élection fédérale de 1988. Les accusés ont, par la suite, fait savoir qu'elles avaient l'intention de contester la validité constitutionnelle de l'article 8 qui, selon elles, viole la garantie de la liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression prévue dans la *Charte canadienne des droits et libertés* dans la mesure où le Règlement vise à réglementer le contenu des émissions de nouvelles et d'affaires publiques. La Cour provinciale de l'Ontario a commencé à entendre la cause. On prévoit que le procès se terminera cet été.

QUESTIONS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Ristourne de Bell Canada aux abonnés

Le 21 mai 1987, la Cour d'appel fédérale a entendu la cause de Bell Canada c. le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Bell Canada en appelait de la partie de la décision Télécom CRTC 86-17 par laquelle il lui était ordonné de rembourser une somme forfaitaire de 206 millions de dollars à ses abonnés inscrits au 14 octobre 1986. La Cour d'appel fédérale a, par décision majoritaire, jugé que, faute d'un pouvoir statutaire spécifique, le Conseil n'avait pas le pouvoir de rendre l'ordonnance en question. La minorité des membres de la Cour était d'avis que le Conseil exerçait de manière appropriée son pouvoir de se prononcer définitivement sur une ordonnance provisoire déjà rendue.

Un appel a été interjeté à la Cour suprême du Canada. Dans son jugement du 22 juin 1989, la Cour a accordé la permission d'en appeler. Elle a jugé que le CRTC avait le pouvoir de revoir la période au cours de laquelle les tarifs provisoires étaient en vigueur afin de s'assurer qu'ils étaient justes et raisonnables et, dans le cas contraire, d'ordonner un correctif.

Compétence du CRTC sur l'Alberta Government Telephones

Les 12 et 13 novembre 1987, la Cour suprême du Canada a entendu les plaidoyers dans la cause de l'Alberta Government Telephones (l'AGT) c. le CRTC et les Télécommunications CNCP dont les détails figurent dans des rapports annuels antérieurs. Le 14 août 1989, la Cour suprême du Canada a jugé que l'AGT est une entreprise interprovinciale et qu'elle est donc assujettie exclusivement à la juridiction fédérale. Cependant, l'AGT est une société d'État et, à ce titre, elle peut demander l'immunité, ce qui fait qu'elle ne tombe pas sous l'autorité du CRTC conformément à la *Loi sur les chemins de fer*. Par contre, si la *Loi sur les chemins de fer* avait lié expressément les sociétés d'État, l'AGT aurait été assujettie aux dispositions de la Loi. Le 19 octobre 1989, le gouvernement a présenté une modification en ce sens à la *Loi sur les chemins de fer*.

L'appel de la Call-Net

Les 15 et 16 décembre 1988, la Cour d'appel fédérale a entendu l'appel que la Call-Net a interjeté de la lettre-décision Télécom CRTC 88-9. Dans une décision antérieure, le Conseil a exposé les conditions régissant la revente ou le partage de services de télécommunications. Dans sa lettre-décision, le Conseil s'est penché sur la question de savoir si la Call-Net participait au partage et si elle avait respecté toutes les restrictions et conditions qui s'appliquent aux groupes de partage. Le Conseil a conclu que la Call-Net n'avait pas rempli les conditions obligatoires. Dans son appel de cette décision, la Call-Net a soutenu que le Conseil avait commis une erreur de droit ou de compétence, premièrement, en jugeant que la requérante participait à une sorte d'activité de revente ou de partage non autorisée et, deuxièmement, en ne lui permettant pas de formuler ses observations à l'égard des arguments présentés par l'autre partie. La Cour a rejeté l'appel de la Call-Net séance tenante. Le 14 février 1989, la Call-Net a présenté auprès de la Cour suprême du Canada une requête visant à en appeler de la décision de la Cour d'appel fédérale. La Cour suprême du Canada a rejeté cette requête avec dépens le 22 juin 1989.

Téléglobe

Le 31 août 1989, Téléglobe Canada Inc. a déposé auprès de la Cour d'appel fédérale un avis de requête visant à en appeler de la décision Télécom CRTC 89-9. Dans cette décision, le Conseil a ordonné à Téléglobe de réduire son passif d'impôts futurs relatif aux revenus découlant des tarifs perçus en 1987 en mettant en oeuvre une réduction de tarifs le 2 octobre 1989. Téléglobe a soutenu que le Conseil avait outre-passé son champ de compétence en vertu de la *Loi sur Téléglobe* et de la *Loi sur les chemins de fer* en lui ordonnant d'appliquer une réduction tarifaire. Le 20 septembre 1989, la requête visant à obtenir l'autorisation d'interjeter appel a été rejetée.

Pouvoir du Conseil d'adjuger des frais

Le 30 janvier 1989, le Public Interest Advocacy Centre (le PIAC) a déposé auprès de la Cour d'appel fédérale un avis de requête visant à obtenir l'autorisation d'en appeler de l'ordonnance de frais Télécom 88-9 et de la lettre-décision 89-4. Ces deux documents portent sur la demande de frais du PIAC relativement à sa participation aux instances du Conseil. Le PIAC a soutenu que, de deux choses l'une, ou bien le Conseil n'a pas la compétence de mettre en oeuvre ses règles d'adjudication des frais ou bien, si ces dernières sont valides, il les a mal appliquées. La Cour a rejeté la requête en appel le 5 mai 1989.

TABLEAUX STATISTIQUES

ANNEXE I
TABLEAU 1
DEMANDES TRAITÉES

Demandes approuvées ou refusées, par genre et région, au 31 mars 1990

Genre et catégories		Région																		
		Atlantique			Québec			Ontario			Prairies			Pacifique			Total		
		a	r	t	a	r	t	a	r	t	a	r	t	a	r	t	a	r	t
MA	Nouvelles licences	4	–	4	–	–	–	1	–	1	2	–	2	1	–	1	8	–	8
	Modifications	3	1	4	4	–	4	5	1	6	5	–	5	3	–	3	20	2	22
	Renouvellements	30	–	30	40	–	40	33	–	33	33	–	33	47	–	47	183	–	183
	Total	**37**	**1**	**38**	**44**	**–**	**44**	**39**	**1**	**40**	**40**	**–**	**40**	**51**	**–**	**51**	**211**	**2**	**213**
MF	Nouvelles licences	7	3	10	22	2	24	9	6	15	20	1	21	52	1	53	110	13	123
	Modifications	11	1	12	24	1	25	14	1	15	5	–	5	18	2	20	72	5	77
	Renouvellements	24	–	24	32	–	32	24	–	24	53	–	53	17	–	17	150	–	150
	Total	**42**	**4**	**46**	**78**	**3**	**81**	**47**	**7**	**54**	**78**	**1**	**79**	**87**	**3**	**90**	**332**	**18**	**350**
Télévision	Nouvelles licences	–	–	–	–	–	–	3	4	7	2	–	2	11	–	11	16	4	20
	Modifications	7	–	7	2	–	2	4	2	6	14	–	14	4	–	4	31	2	33
	Renouvellements	20	–	20	17	–	17	30	1	31	25	–	25	23	–	23	115	1	116
	Total	**27**	**–**	**27**	**19**	**–**	**19**	**37**	**7**	**44**	**41**	**–**	**41**	**38**	**–**	**38**	**162**	**7**	**169**
MTV	Nouvelles licences	1	–	1	–	–	–	8	–	8	–	–	–	1	2	3	10	2	12
	Modifications	–	–	–	–	–	–	–	–	–	3	–	3	1	–	1	4	–	4
	Renouvellements	–	–	–	5	–	5	–	–	–	6	–	6	7	–	7	18	–	18
	Total	**1**	**–**	**1**	**5**	**–**	**5**	**8**	**–**	**8**	**9**	**–**	**9**	**9**	**2**	**11**	**32**	**2**	**34**
TPA	Nouvelles licences	8	–	8	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–	3	3	9	3	12
	Modifications	6	–	6	–	–	–	–	–	–	7	–	7	1	–	1	8	–	8
	Renouvellements	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5	–	5	3	–	3	14	–	14
	Total	**14**	**–**	**14**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**13**	**–**	**13**	**4**	**3**	**7**	**31**	**3**	**34**
EDR	Nouvelles licences	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	4	–	4	4	–	4
	Total	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**4**	**–**	**4**	**4**	**–**	**4**
SDM	Nouvelles licences	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	1	–	1
	Total	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**1**	**–**	**1**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**1**	**–**	**1**
CATV	Nouvelles licences	47	1	48	39	13	52	91	2	93	7	4	11	5	3	8	189	23	212
	Modifications	150	3	153	320	10	330	480	5	485	526	20	546	163	1	164	1639	39	1678
	Renouvellements	4	–	4	150	–	150	6	–	6	122	–	122	64	1	65	346	1	347
	Requêtes*	35	–	35	55	–	55	48	3	51	15	–	15	20	–	20	173	3	176
	Total	**236**	**4**	**240**	**564**	**23**	**587**	**625**	**10**	**635**	**670**	**24**	**694**	**252**	**5**	**257**	**2 347**	**66**	**2 413**
Valeurs mobilières	Modifications mineures	26	–	26	24	–	24	30	–	30	7	–	7	13	–	13	100	–	100
	Actifs	9	–	9	17	4	21	74	–	74	22	–	22	13	–	13	135	4	139
	Contrôle	27	–	27	62	–	62	169	4	173	55	2	57	41	–	41	354	6	360
	Total	**62**	**–**	**62**	**103**	**4**	**107**	**273**	**4**	**277**	**84**	**2**	**86**	**67**	**–**	**67**	**589**	**10**	**599**
Réseau	Nouvelles licences	–	–	–	2	1	3	5	4	9	6	–	6	1	–	1	14	5	19
	Modifications	–	–	–	7	1	8	15	1	16	–	–	–	1	–	1	23	2	25
	Renouvellements	1	–	1	2	–	2	6	–	6	5	–	5	1	–	1	15	–	15
	Total	**1**	**–**	**1**	**11**	**2**	**13**	**26**	**5**	**31**	**11**	**–**	**11**	**3**	**–**	**3**	**52**	**7**	**59**
Grand Total		**420**	**9**	**429**	**824**	**32**	**856**	**1 056**	**34**	**1 090**	**946**	**27**	**973**	**515**	**13**	**528**	**3 761**	**115**	**3 876**

* Requêtes pour approbation administrative du Conseil conformément au Règlement de 1986 sur la télédistribution du 1er août 1986

a: approuvées
r: refusées
t: total de a + r
Source : Secrétariat du CRTC

MTV : Réémetteurs signaux non-brouillés
TPA : Réémetteurs signaux brouillés
EDR : Entreprises de distribution de radiodiffusion
SDM : Système de distribution multipoint

Nombre d'entreprises de réception et de transmission selon l'aire géographique et la catégorie, au 31 mars 1990

Aire géographique	MA[1]	MF[2]	TV[3]	RÉSEAU[4]	TPA[5]/MTV[6]/EDR[7]/SDM[8]	CÂBLE[9]	TOTAL
Terre-Neuve	38	55	128	1	3	290	515
Île-du-Prince-Édouard	6	3	7	1	7	18	42
Nouvelle-Écosse	22	42	61	1	10	77	213
Nouveau-Brunswick	24	30	34	1	3	147	239
Québec	125	199	229	27	9	387	976
Ontario	147	189	342	44	13	422	1 157
Manitoba	26	70	65	7	6	74	248
Saskatchewan	24	48	94	2	24	232	424
Alberta	81	93	118	9	15	174	490
Colombie-Britannique	153	192	261	14	22	134	776
Yukon	13	31	23	2	2	3	74
Territoires du Nord-Ouest	17	49	63	2	10	10	151
Total	**676**	**1 001**	**1 425**	**111**	**124**	**1 968**	**5 305**

1 MA comprend les émetteurs à faible puissance.
2 MF comprend les stations MF communautaires, étudiantes et en régions éloignées, les stations à caractère éducatif et ethnique, et les systèmes de sonorisation de très faible puissance.
3 TV comprend les stations TV communautaires en régions éloignées et à caractère éducatif.
4 Réseau comprend les réseaux autorisés comme Radio-Canada, Télémédia, télévision payante et Cancom.
5 TPA : Réémetteurs signaux brouillés.
6 MTV : Réémetteurs signaux non-brouillés.
7 EDR : Entreprise de distribution de radiodiffusion.
8 SDM : Système de distribution multipoint.
9 Câble comprend la télédistribution de Cancom, de la télévision payante et des services spécialisés.

Source : Secrétariat du CRTC

TABLEAU 3
STATIONS DE BASE PAR CATÉGORIE

Stations de base, par catégorie, affiliation et aire géographique, au 31 mars 1990

Catégorie et affiliation		Aire géographique T.-N.	Î.P.É.	N.-É.	N.-B.	Qué.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.	Yukon	T.N.-O.	Total
MA	ER-C	4	–	1	2	6	7	3	1	3	2	1	3	33
	AR-C	–	–	–	1	5	2	1	–	–	6	–	–	15
	Ind.	20	3	16	11	58	85	13	18	37	52	1	1	315
	Étudiante	–	1	3	–	2	3	–	–	–	2	–	–	11
	Éducative	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1
	Collectivité éloignée et autochtone	–	–	–	–	–	1	2	1	–	–	–	–	4
	Ethnique	–	–	–	–	1	2	1	–	1	1	–	–	6
	Total	**24**	**4**	**20**	**14**	**72**	**100**	**20**	**20**	**42**	**63**	**2**	**4**	**385**
MF	ER-C	2	1	3	2	6	8	1	2	2	4	–	1	32
	AR-C	–	–	1	–	2	1	–	–	–	–	–	2	6
	Ind.	2	1	6	6	34	55	6	7	12	23	2	–	154
	Étudiante	2	–	1	3	1	13	–	–	2	2	–	–	24
	Éducative	–	–	–	–	–	1	–	–	1	–	–	–	2
	Collectivité éloignée et autochtone	6	–	–	–	20	13	–	11	1	2	4	7	64
	Communautaire	–	–	1	4	23	3	–	–	1	1	–	–	33
	Ethnique	–	–	–	–	–	2	–	–	–	–	–	–	2
	Total	**12**	**2**	**12**	**15**	**86**	**96**	**7**	**20**	**19**	**32**	**6**	**10**	**317**
TV	ER-C	4	1	2	1	6	5	2	3	3	2	–	–	29
	AR-C	–	–	–	1	6	9	1	3	3	5	–	1	29
	Ind.	–	–	1	1	–	4	2	2	3	1	–	–	14
	Communautaire	1	–	–	–	2	–	–	–	–	–	–	–	3
	Éducative	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–	–	–	2
	Collectivité éloignée et autochtone	1	–	–	–	1	1	–	–	1	–	–	1	5
	Quatre Saisons	–	–	–	–	7	–	–	–	–	–	–	–	7
	TVA	–	–	–	–	10	–	–	–	–	–	–	–	10
	CTV	1	–	2	2	1	9	1	4	4	2	–	–	26
	TVO	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
	R.-Q.	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	1
	Global	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
	Ethnique	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
	Total	**7**	**1**	**5**	**5**	**35**	**31**	**6**	**12**	**15**	**10**	**–**	**2**	**129**
Réseau conventionnel*		1	1	–	–	20	26	6	2	7	13	2	2	80
Autres réseaux														
	Télévision payante et services spécialisés	–	–	–	–	6	9	–	–	2	1	–	–	18
	Extension des services	–	–	1	–	–	4	1	–	–	–	–	–	6
	Micro-ondes	–	–	–	1	1	4	–	–	–	–	–	–	6
	Programmation câble	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	1
	Total	**1**	**1**	**1**	**1**	**27**	**44**	**7**	**2**	**9**	**14**	**2**	**2**	**111**
Grand Total		**44**	**8**	**38**	**35**	**220**	**271**	**40**	**54**	**85**	**119**	**10**	**18**	**942**

ER-C : Stations possédées et exploitées par la Société Radio-Canada
AR-C : Stations affiliées à la Société Radio-Canada
Ind : Stations indépendantes

Quatre Saisons : Réseau de télévision Quatre Saisons
TVA : Réseau TVA
CTV : Réseau CTV

TVO : TVOntario (Office de la télécommunication éducative de l'Ontario)
R.-Q. : Radio-Québec (Société de radio-télévision du Québec)
Global : Réseau de télévision Global

* Réseau conventionnel tel que CTV, R.-C., Radio-Québec, Radiomutuel, etc.

Source : Secrétariat du CRTC

Stations réémettrices, par catégorie, affiliation et aire géographique, au 31 mars 1990

Catégorie et affiliation		Aire géographique T.-N.	Î.P.É.	N.-É.	N.-B.	Qué.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.	Yukon	T.N.-O.	Total
MA	ER-C	10	2	1	7	41	36	5	2	29	74	11	13	231
	AR-C	–	–	–	–	4	–	–	–	1	–	–	–	5
	Ind.	3	–	1	3	8	11	1	2	9	15	–	–	53
	Collectivité éloignée et autochtone	1	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	2
Total		**14**	**2**	**2**	**10**	**53**	**47**	**6**	**4**	**39**	**90**	**11**	**13**	**291**
MF	ER-C	25	1	24	13	73	78	31	22	32	73	1	10	383
	AR-C	2	–	–	–	4	–	1	–	–	6	4	6	23
	Ind.	16	–	6	2	27	11	4	2	8	50	1	2	128
	Éducative	–	–	–	–	–	–	–	–	14	–	–	–	14
	Collective éloignée et autochtone	–	–	–	–	1	–	–	–	10	19	12	21	63
	Communautaire	–	–	–	–	5	3	–	–	–	–	–	–	8
	MF expérimentale	–	–	–	–	3	1	27	4	10	12	7	–	64
Total		**43**	**1**	**30**	**15**	**113**	**93**	**63**	**28**	**74**	**160**	**25**	**39**	**684**
TV	ER-C	89	4	39	8	123	76	42	43	56	93	7	27	607
	AR-C	3	–	–	7	20	5	8	15	6	59	15	26	164
	Ind.	–	–	3	2	3	1	1	1	10	6	–	6	33
	Quatre Saisons	–	–	–	–	7	–	–	–	–	–	–	–	7
	TVA	–	–	–	4	16	–	–	–	–	–	–	–	20
	CTV	29	2	14	8	6	8	8	23	30	93	1	2	224
	TVO	–	–	–	–	–	213	–	–	–	–	–	–	213
	R.-Q.	–	–	–	–	19	–	–	–	–	–	–	–	19
	Global	–	–	–	–	–	8	–	–	–	–	–	–	8
	Éducative	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1
Total		**121**	**6**	**56**	**29**	**194**	**311**	**59**	**82**	**103**	**251**	**23**	**61**	**1 296**
Grand Total		**178**	**9**	**88**	**54**	**360**	**451**	**128**	**114**	**216**	**501**	**59**	**113**	**2 271**

ER-C : Stations possédées et exploitées par la Société Radio-Canada
AR-C : Stations affiliées à la Société Radio-Canada
Ind : Stations indépendantes

Quatre Saisons : Réseau de télévision Quatre Saisons
TVA : Réseau TVA
CTV : Réseau CTV

TVO : TVOntario (Office de la télécommunication éducative de l'Ontario)
R.-Q. : Radio-Québec (Société de radio-télévision du Québec)
Global : Réseau de télévision Global

Source : Secrétariat du CRTC

TABLEAU 5

ENTREPRISES DE TÉLÉDISTRIBUTION

NOMBRE D'ENTREPRISES AUTORISÉES

Nombre d'entreprises de télédistribution autorisées, par aire géographique de 1986 à 1990, au 31 mars de chaque année

Aire géographique	1986	1987	1988	1989	1990
Atlantique	**152**	**252**	**488**	**491**	**532**
Terre-Neuve	61	137	260	260	290
Île-du-Prince-Édouard	5	19	18	18	18
Nouvelle-Écosse	47	51	74	74	77
Nouveau-Brunswick	39	45	136	139	147
Québec	**221**	**268**	**335**	**353**	**387**
Ontario	**195**	**259**	**282**	**332**	**422**
Prairies	**256**	**293**	**472**	**474**	**480**
Manitoba	62	84	72	74	74
Saskatchewan	99	106	230	231	232
Alberta	95	103	170	169	174
Pacifique	**126**	**133**	**144**	**147**	**147**
Colombie-Britannique	118	124	134	137	134
Yukon, Territoire du Nord-Ouest	8	9	10	10	13
Total	**950**	**1 205**	**1 721**	**1 797**	**1 968**

Source : Secrétariat du CRTC

TABLEAU 6
INDUSTRIE DE LA TÉLÉDISTRIBUTION
SURVOL DE L'INDUSTRIE DE 1984 À 1989

Nombre d'entreprises, d'abonnés, de ménages, pourcentage de pénétration et nombre d'employés au 31 août de chaque année, de 1984 à 1989

	1984[1]	1985[1]	1986[1]	1987[1]	1988[1]	1989[1]
Nombre d'entreprises[2]	600	657	701	812	901	728
Abonnés directs	4 659 400	4 958 126	5 286 980	5 570 706	5 867 960	6 165 000
Abonnés indirects[3]	723 741	695 929	699 153	694 913	657 728	661 000
Nombre total d'abonnés	5 383 141	5 654 055	5 986 133	6 265 619	6 525 688	6 826 000
Nombre de ménages						
desservis	7 088 718	7 340 589	7 657 937	7 974 716	8 284 799	8 661 000
dans la région autorisée	7 461 329	7 697 158	7 963 411	8 235 035	8 584 049	8 767 000
Pénétration						
% du marché	75,93 %	77,02 %	78,16 %	78,6 %	78,8 %	78,8 %
% du territoire autorisé	95,00 %	95,36 %	96,16 %	96,8 %	96,5 %	98,8 %
Employés	6 891	7 179	7 404	7 756	8 390	9 037

1 Données réelles.

2 Entreprises qui déposent des rapports annuels.

3 Ceux qui bénéficient du service de télédistribution par l'intermédiaire d'un tiers, le propriétaire d'un immeuble à appartements, d'un hôtel ou d'un motel, une association communautaire.

Source : Statistiques industrielles et Analyse, Analyse des sociétés, CRTC.

TABLEAU 7
ENTREPRISES DE TÉLÉPHONE ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS
STATISTIQUES FINANCIÈRES

Sélection de statistiques financières des entreprises réglementées et autres, 1989

Entreprises régies par le CRTC

Millions $	Bell Canada	Cie de téléphone de la C.-B.	Maritime Tel & Tel	Unitel	New Brunswick Tel	Newfoundland Tel	Téléglobe	Télésat	Norouestel	Island Tel	Total des entreprises régies par le CRTC[1]	% sur l'ensemble des entreprises
Revenus d'exploitation	7 273	1 689	454	319	305	250	223	147	77	48	10 785	78,8 %
Frais d'exploitation	5 417	1 269	317	324	222	166	110	125	58	33	8 041	78,1 %
Profit d'exploitation	1 856	420	137	(5)	83	84	113	22	19	15	2 744	80,8 %
Profit net[3]	875	181	49	(12)	33	32	34	23	9	5	1 229	83,9 %
Réseau	20 915	4 575	1 422	1 056	886	771	488	1 075	217	155	31 560	78,3 %
Actif total	**15 699**	**3 453**	**1 139**	**635**	**615**	**599**	**703**	**781**	**209**	**117**	**23 950**	**78,9%**

Autres

Millions $	Total des autres entreprises	% sur l'ensemble des entreprises	Total[2]
Revenus d'exploitation	2 907	21,2 %	13 692
Frais d'exploitation	2 257	21,9 %	10 298
Profit d'exploitation	650	19,2 %	3 394
Profit net[3]	236	16,1 %	1 465
Réseau	8 767	21,7 %	40 327
Actif total	**6 414**	**21,1 %**	**30,364**

1 Exclut les fournisseurs de services de téléphone cellulaire.

2 Comprend 18 grandes compagnies de télécommunications et de téléphone (tableau 10).

3 Après impôts sur le revenu, comprend l'intérêt et autres revenus ; les statistiques peuvent ne pas être directement comparables.

Source : Analyse financière, Télécommunications, CRTC.

TABLEAU 8
ENTREPRISES DE TÉLÉPHONE ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS
NOMBRE D'EMPLOYÉS

Nombre et pourcentage d'employés, par entreprise, 1989

Entreprises	Nombre d'employés	% de tous les employés dans l'industrie
Bell Canada	57 788	50,5 %
Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique	14 027	12,3 %
Maritime Tel & Tel	4 198	3,7 %
Unitel Communications Inc.	3 113	2,7 %
New Brunswick Tel	2 651	2,3 %
Newfoundland Tel	2 066	1,8 %
Téléglobe Canada	1 066	0,9 %
Télésat Canada	861	0,8 %
Norouestel	483	0,4 %
Island Tel	363	0,3 %
Total des entreprises régies par le CRTC[1]	**86 616**	**75,8 %**
Autres entreprises	27 713	24,2 %
Grand Total[2]	**114 329**	**100,0 %[3]**

1 Exclut les fournisseurs de services de téléphone cellulaire.

2 Comprend 18 grandes compagnies de télécommunications et de téléphone (voir tableau 10).

3 Pour les fins de calcul les nombres ont été arrondis.

Source : Analyse financière, Télécommunications, CRTC

TABLEAU 9
ENTREPRISES DE TÉLÉPHONE
SERVICE D'ACCÈS AU RÉSEAU

Nombre et pourcentage de service d'accès au réseau (SAR) en service, par entreprise, 1989

Entreprises	Nombre (milliers)	% de SAR totaux en service
Bell Canada	8 504	58,2 %
Cie de téléphone de la Colombie-Britannique	1 823	12,5 %
Maritime Tel & Tel	473	3,2 %
New Brunswick Tel	377	2,6 %
Newfoundland Tel	230	1,6 %
Island Tel	63	0,4 %
Norouestel	38	0,3 %
Total des entreprises régies par le CRTC	**11 508**	**78,8 %**
Autres entreprises	3 093	21,2 %
Total[1]	**14 601**	**100,0 %**

1 Comprend 15 grandes compagnies de téléphone (voir tableau 10).

Source : Analyse financiere, Télécommunications, CRTC

TABLE 10

CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES DE TÉLÉPHONE ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Principales entreprises de téléphone et de télécommunications, par affiliation, propriété, genre, charte et zone de desserte

Entreprises	Affiliation	Propriété	Genre de compagnie	Charte	Zone de desserte principale
Bell Canada	Télécom Canada	Privée	Propriété de BCE Inc.	Fédérale	Ontario, Québec et partie est des Territoires du Nord-Ouest
Compagnie de téléphone de la C.-B.	Télécom Canada	Privée	Propriété des inv.	Fédérale	Colombie-Britannique
Unitel Communications Inc.		Privée	Propriété des inv.[1]	Fédérale	Canada
Téléglobe Canada		Privée	Propriété de Memotec Data Inc.	Fédérale	Internationale/Outre-mer
Télésat Canada	Télécom Canada	Priv/Pub	Propriété des inv.[2]	Fédérale	Canada
Norouestel		Privée	Propriété de BCE Inc.	Fédérale	Partie ouest des Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et la partie nord de la Colombie-Britannique
AGT	Télécom Canada	Publique	Société d'État	Note [3]	Alberta
Saskatchewan Telecommunications	Télécom Canada	Publique	Société d'État	Note [4]	Saskatchewan
Manitoba Telephone System	Télécom Canada	Publique	Société d'État	Note [4]	Manitoba
Maritime Telegraph and Telephone	Télécom Canada	Privée	Propriété des inv.	Fédérale [5]	Nouvelle-Écosse
New Brunswick Telephone	Télécom Canada	Privée	Propriété de Bruncor inc.	Fédérale [5]	Nouveau-Brunswick
Québec-Téléphone		Privée	Propriété des inv.	Provinciale	Québec
Newfoundland Telephone	Télécom Canada	Privée	Propriété de NEL	Fédérale [5]	Terre-Neuve et Labrador
Télébec		Privée	Propriété des inv.	Provinciale	Québec
Island Telephone	Télécom Canada	Privée	Propriété des inv.	Fédérale [5]	Île-du-Prince-Édouard
Northern Telephone		Privée	Propriété des inv.	Provinciale	Ontario
edmonton telephones		Publique	Municipale	Municipale	Edmonton
Thunder Bay Telephone		Publique	Municipale	Provinciale	Thunder Bay

NEL — NewTel Enterprises Limited
Priv/Pub — Privée/Publique
Inv. — investisseurs

1 CP Ltée et Rogers Communications Inc. ont annoncé en avril 1989 la formation d'une nouvelle compagnie englobant les actifs d'Unitel dans laquelle CP Ltée et Rogers détiendraient respectivement un intérêt de 60 % et 40 %.

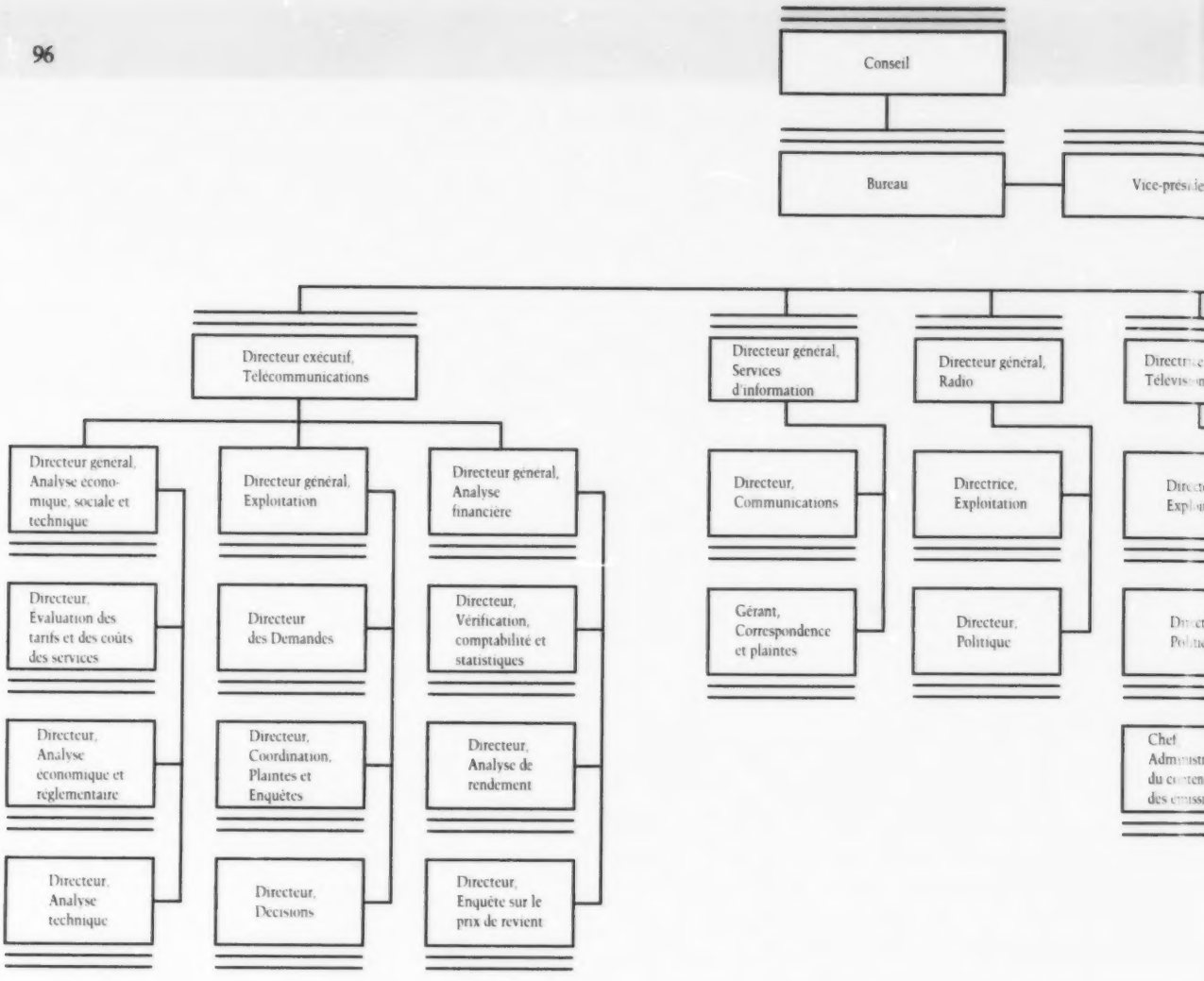
2 Une compagnie incorporée propriété du gouvernement du Canada et les principales compagnies de téléphones.

3 Dans sa décision du 14 août 1989, la Cour suprême du Canada a déclaré que l'Alberta Government Telephones (AGT) était sous la juridiction exclusive du fédéral mais pouvait toutefois en être exemptée à titre de société de la Couronne.

4 Circonstances semblables à l'AGT.

5 Auparavant du ressort provincial, cette compagnie est maintenant sous juridiction fédérale, suite à la décision de la Cour suprême du Canada en date du 14 août 1989.

Source: Analyse financiere, Telecommunications, CRTC



MEMBRES À TEMPS PLEIN

Président	Keith Spicer
Vice-présidents	Fernand Bélisle
	Louis R. Sherman
Membres	Frederic Arsenault
	Adrian Burns
	Rosalie Gower
	Paul McRae
	Beverley Oda
	Edward Ross

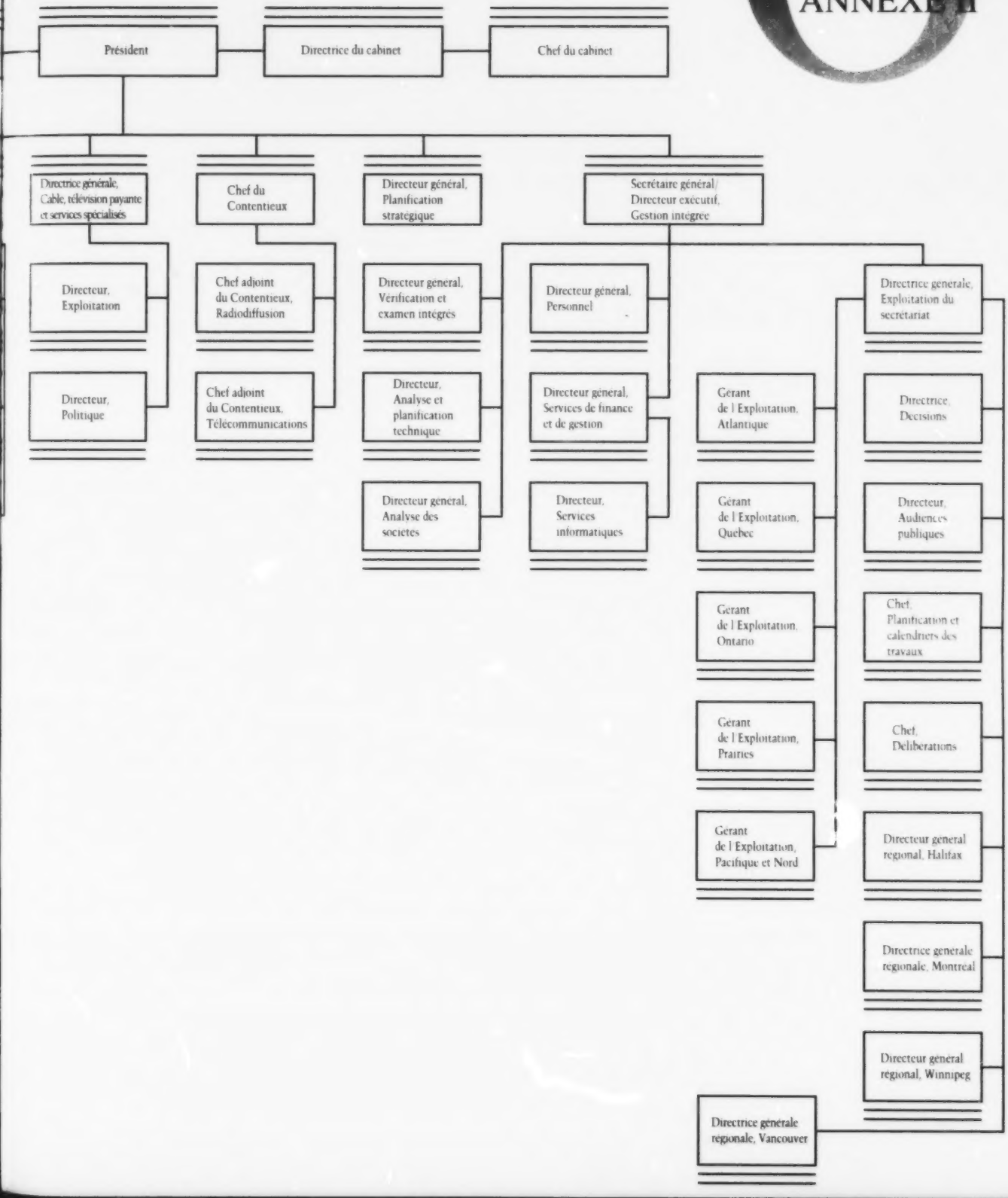
MEMBRES À TEMPS PARTIEL

Normand Carrier
Sally Reukauf Warren
Walter Ruest
Gail Scott

* En date du 1er juin 1990

ORGANIGRAMME

ANNEXE II



RAPPORT FINANCIER

ANNEXE III

ÉTAT FINANCIER 1989–1990*

Personnel	23 664 440 $
Transport et communications	1 366 518
Information	1 697 832
Services professionnels et spéciaux	2 005 322
Location	261 120
Achats, réparations et entretien	235 544
Services, accessoires et approvisionnement	529 277
Acquisition de matériel et de mobilier	1 317 383
Autres dépenses	1 829
Remboursements de montants crédités aux revenus au cours des années précédentes	22 178
Total	31 101 443 $

* Estimes

CALENDRIER DES AUDIENCES PUBLIQUES

ANNEXE IV

Les deux audiences de radiodiffusion les plus importantes visaient le transfert de Selkirk et Maclean-Hunter et l'examen des tarifs du câble.

Les audiences de télécommunications les plus importantes ont traité de l'examen du programme de construction de plusieurs entreprises.

Le nombre d'audiences publiques est passé de 18 en 1988–1989 à 16 en 1989–1990 et celui des demandes comparaissantes traitées, de 258 l'année précédente à 402. Il en va de même pour le nombre d'interventions qui a plus que doublé, passant de 3 324 en 1988–1989 à 6 695 en 1989–1990.

RADIODIFFUSION

Date			Endroit	Sujets	Nombre de jours
1989	Avril	10	Moncton	Renouvellement de licences de radiodiffusion	4
	Mai	16	Winnipeg	Renouvellement de licences de radiodiffusion	3
		29	Hull	Transfert Selkirk/Maclean-Hunter	5
	Juin	27	Hull	Renouvellement de licences de radio/nouvelle licence MF à Ottawa	4,5
		27	Hull	Nouvelle licence de télévision à Ottawa	6,5
	Octobre	3	Vancouver	Renouvellement de licences de télédistribution	1,5
		24	Hull		2
	Novembre	7	Montréal	Musique populaire de langue française	2
		21	Halifax	Nouvelle licence de radiodiffusion MF	3,5
		21	Hull		4
	Décembre	5	Québec	Nouvelles licences de télédistribution	2,5
		5	Winnipeg	Nouvelles licences de télédistribution	1,5
1990	Février	5	Hull	Examen des tarifs du câble	8
		19	Vancouver	Renouvellement de licences de radio/nouvelle licence MF	4
		20	London	Renouvellement de licences de radiodiffusion	3,5
	Mars	13	Montréal	Renouvellement de licences de radiodiffusion	4

TÉLÉCOMMUNICATIONS

Date			Endroit	Sujets	Nombre de jours
1989	Avril	25	Hull	Bell et B.C. Tel – Examen des méthodes utilisées pour les modèles d'élasticité de la demande par rapport aux prix	4
	Mai	2	Hull	Téléglobe – Examen du programme de construction	1
	Juin	6	Hull	Bell Canada – Examen du programme de construction	2
	Decembre	5	Vancouver	B.C. Tel – Examen du programme de construction de 1989	2
1990	Mars	20	St. John's, (Terre–Neuve)	Newfoundland Telephone – Examen du programme de construction	1

STATISTIQUES RELATIVES AUX AUDIENCES PUBLIQUES EN RADIODIFFUSION

	1985/1986	1986/1987	1987/1988	1988/1989	1989/1990
Audiences	40	37	26	18	16
Durée (jours)	100	91	90	65,5	59,5
Convocations à des audiences	–	–	16	11	1
Demandes comparaissantes	331	301	383	258	402
Interventions	7 326	5 383	8 934	3 324	6 695
Comparaissantes	350	463	362	237	240
Non-comparaissantes	6 806	4 818	8 523	3 087	6 297
Retirées	170	102	49	134	158
Commentaires					
Comparaissants	–	–	33	–	53
Non-comparaissants	–	–	274	–	254
Retirés	–	–	1	–	–
Observations générales					
Comparaissantes	–	–	3	7	2
Non-comparaissantes	–	–	1	1	–
Total	**7 788**	**10 147**	**9 246**	**3 332**	**7 004**

PUBLICATIONS

ANNEXE V

LES LOIS ET RÈGLEMENTS

Vous trouverez ci-dessous la liste des lois et règlements ayant trait au CRTC. On peut consulter ces documents dans les bibliothèques publiques, en acheter des exemplaires chez les agents libraires agréés ou auprès d'Approvisionnements et Services Canada, Centre d'édition du gouvernement du Canada, Ottawa (Ontario) Canada K1A 0S9, (819) 997-2560.

Loi sur la radiodiffusion

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Loi sur Bell Canada

Loi nationale sur les attributions en matière de télécommunications

Loi sur les chemins de fer

Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Téléglobe Canada

Règlement de 1986 sur la radio

Règlement de 1987 sur la télédiffusion

Règlement de 1986 sur la télédistribution

Règlement de 1990 sur la télévision payante

Règlement de 1990 sur les services spécialisés

Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion

Règles de procédure du CRTC (radiodiffusion)

Règles de procédure du CRTC (télécommunications)

Règlement sur les droits de télécommunications

Règlement sur les tarifs du CRTC (télécommunications)

Règlement sur les rapports des entreprises de radiodiffusion

LES PUBLICATIONS DU CRTC

Les publications du Conseil sont disponibles auprès du Centre d'édition (adresse ci-dessus) ou chez les agents libraires agréés, au prix indiqué. On peut se procurer les autres, gratuitement, auprès des Services d'information du CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou auprès des bureaux régionaux.

LES PUBLICATIONS TARIFÉES

Les années 1980, décennie de la pluralié — Radiodiffusion, satellites et télévision payante
n° de catalogue BC 92-24/1980F; 3,95 $, hors Canada 4,75 $

L'image des femmes n° de catalogue BC 92-26/1982F; 3,95 $, hors Canada 4,75 $

LES PUBLICATIONS GRATUITES

La radio MF au Canada: une politique en vue d'assurer un service radiophonique diversifié (1975)

Politique relative aux entreprises de réception de radiodiffusion (télévision par câble) 1975

La radiodiffusion et les télécommunications canadiennes: l'expérience du passé, les choix pour l'avenir (1980)

L'équilibre en radiodiffusion: rapport sur un colloque tenu les 16 et 17 janvier 1981 à Hull (Québec) (1982)

Guide de la télévision communautaire à l'intention des collectivités isolées et de celles du Nord (1983)

Le choix, à quel prix? (1985)

Rapport du comité consultatif sur la musique de langue française (1985)

Stéréotypes sexuels dans les médias de la radiodiffusion (janvier 1986)

L'industrie de la musique country au Canada (novembre 1986)

Le CRTC à votre écoute (1989)